

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

#### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dikategorikan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan di kancah atau medan terjadinya gejala. Penelitian ini menghubungkan antara variabel yang dipilih dan dijelaskan dan bertujuan untuk meneliti sejauh mana variabel pada suatu faktor berkaitan dengan variabel yang lain.<sup>1</sup> Dalam penelitian ini peneliti melakukan studi langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang konkrit tentang pengaruh wujud fisik, proses, karyawan, terhadap kepuasan menabung di KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara.

#### 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Hal ini sesuai dengan pendapat yang mengemukakan penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya.<sup>2</sup> Dalam penelitian yang akan diamati adalah mengenai pengaruh wujud fisik, proses, karyawan terhadap kepuasan menabung di KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara.

### B. Populasi dan Sampel

Untuk menentukan sampel penelitian skripsi ini, peneliti melakukan beberapa hal, yaitu sebagai berikut:

---

<sup>1</sup> Syaifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), 5.

<sup>2</sup> Syaifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), 5.

1. Populasi

Populasi atau universal adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>3</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara sebanyak 700 responden.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci.<sup>4</sup> Artinya peneliti menggunakan bagian dari populasi yang sudah ditentukan, sehingga dapat diperoleh kesimpulan tentang keseluruhan populasi yang nantinya dapat dijadikan sampel dalam penelitian skripsi ini.

Pengambilan sampel dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan

n = Sampel

N = Populasi

e = Margin error

Sehingga perhitungan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{700}{1+700(0,1)^2}$$

$n = 87,56 \rightarrow$  dibulatkan menjadi 88 orang

Adapun Sampel dalam penelitian ini sebanyak 88 orang.

---

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2009), 117.

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 118.

3. Teknik Penentuan Sampel

Melihat jumlah populasi sebanyak 700 anggota. Oleh karena itu, untuk mengambil sampel, penelitian ini menggunakan teknik *sampling purposive*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.<sup>5</sup>

**C. Identifikasi Variabel**

Dalam penelitian ini digunakan 3 (tiga) variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Lingkungan Fisik (*Physical Evidence*), Proses (*Process*), serta Karyawan/Orang (*People*). Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Menabung.

1. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang di pengaruhi oleh variabel independen. Variabel ini disebut juga variabel terikat (Y), di mana dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan menabung.

2. Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi variable dependen. Variabel independen juga bisa disebut dengan variabel bebas (X). dalam penelitian ini menggunakan 3 variabel independen yaitu Wujud Fisik, Proses, serta Karyawan/Orang.

**D. Definisi Operasional**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Wujud Fisik (X <sub>1</sub> )	Wujud fisik merupakan sarana fisik yang merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi	a. Sarana parkir b. Kerapian ruangan c. Kebersihan ruangan d. Kelengkapan	Likert

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta 2013), 85.

	keputusan untuk membeli dan menggunakan barang maupun jasa.	e. Kemegahan gedung	
Proses (X <sub>2</sub> )	Proses merupakan aktivitas sumber kehidupan dalam struktur organisasi. Proses yang umum meliputi komunikasi, pengambilan keputusan, sosialisasi, dan pengembangan karier. Sedangkan proses dalam teori sistem adalah aktivitas teknik dan administratif yang berbaur untuk dijadikan masukan ditransformasikan menjadi keluaran. <sup>6</sup>	a. Kemudahan transaksi b. Kemudahan penarikan transaksi c. Kemudahan penyimpanan transaksi d. Kecepatan transaksi e. Ketelitian transaksi	<i>Likert</i>
Karyawan (X <sub>3</sub> )	Pegawai/karyawan adalah sumber daya manusia penduduk yang bekerja disuatu institusi baik pemerintah maupun swasta (bisnis). <sup>7</sup>	a. Pengetahuan b. Keterampilan c. Penampilan d. Keramahan	<i>Likert</i>
Keputusan Menabung (Y)	Keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah	a. Menetapkan pilihan terhadap produk	<i>Likert</i>

<sup>6</sup> Gibson, Ivancevich, Donnelly, *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses* (Jakarta: Bina. Rupa Aksara, 1996), 128.

<sup>7</sup> Abdullah. M, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014), 87.

	yg terdiri dari pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternative, keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian. <sup>8</sup>	b.Pemanfaatan menabung c.Keyakinan menabung	
--	---	--	--

**E. Jenis dan Sumber Data**

1. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama). Misalnya data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, kelompok fokus, dan panel.

2. Sumber data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sumber data primer karena data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri. Peneliti secara langsung terjun kelapangan untuk memberikan kuosioner, angket dan wawancara kepada responden.

**F. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini adalah penelitian *field research* dengan pendekatan kuantitatif, maka pengumpulan datanya menggunakan instrumen sebagai berikut:

1. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, penulis menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah dokumen, dan

---

<sup>8</sup> Eka wundi Lilis Kustianingsih, “Variabel-variabel yang mempengaruhi Keputusan menjadi Nasabah Tabungan Faedah BANK BRI Syaria’ah Cabang Samarinda”, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 2 no.2 (2014).

sebagainya.<sup>9</sup> Data ini berupa sejarah KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara.

## 2. Angket

Angket yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal lain yang ia ketahui.<sup>10</sup> Dalam hal ini berupa sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang diajukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi berdasarkan dari laporan tentang diri sendiri (*self report*) atau pada pengetahuan dan atau keyakinan dari pribadi subyek. Dalam hal ini angket disebarkan kepada anggota KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara

Angket didesain dengan pertanyaan terbuka yaitu yang terdiri dari beberapa pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui identitas responden seperti tahun angkatan, jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pendapatan responden. Pertanyaan ini digunakan untuk menganalisa jawaban yang diberikan responden pada pertanyaan tertutup karena taraf kognisi akan menjadi faktor penting dalam menjawab pertanyaan tertutup.

Dalam metode survey didesain dengan menggunakan pada skala likert (*likert scale*), di mana masing-masing dibuat dengan menggunakan pilihan agar mendapatkan data yang bersifat subyektif dan diberikan skor sebagai berikut: sangat setuju (skor 5), setuju (skor 4), ragu-ragu (skor 3), tidak setuju (skor 2), sangat tidak setuju (skor 1).

Agar data yang diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner valid dan reliabel. Maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antar skor atau butir pertanyaan dengan skor konstruk atau variabel. Hal ini dapat dilakukan dengan cara

---

<sup>9</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 131.

<sup>10</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, 124.

uji signifikansi yang membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - k$ . Dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah konstruk. Apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka hasilnya adalah valid.

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi internal instrumen pengukuran dengan menggunakan *cronbach alpha*. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *cronbach alpha* lebih dari 0,60.<sup>11</sup>

Di dalam penelitian ini digunakan skala *likert* untuk memberi arti bagi jawaban responden berdasarkan wujud fisik, proses, karyawan terhadap kepuasan menabung di KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara yang dinyatakan dengan nilai 1-5. Agar data yang diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner tersebut valid dan reliabel, maka dilakukan uji validitas membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  dan reliabilitas dengan menggunakan *cronbach alpha* lebih besar sama dengan 0,60.

## G. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian dengan menggunakan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik yang meliputi uji autokorelasi, uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas. Pengujian ketiga jenis asumsi klasik ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji validitas, presisi, dan konsistensi data.

### 1. Autokorelasi

Autokorelasi adalah korelasi (hubungan) yang terjadi di antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam rangkaian waktu atau tersusun dalam rangkaian ruang.

Jika terjadi autokorelasi maka nilai kesalahan standar (*standard errors*) dari taksiran *Ordinary*

---

<sup>11</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2001), 41-45.

*Least Square* (OLS) pasti terpengaruh, sehingga dapat mengakibatkan hal-hal sebagai berikut:

- a) Penaksiran OLS dari variabel menjadi tidak efisien sehingga selang keyakinan menjadi lebar dan uji signifikansi menjadi tidak akurat.
- b) *Standard error* dari varians kemungkinan akan lebih rendah dari yang sebenarnya.
- c) Penaksiran OLS menjadi sangat sensitif terhadap fluktuasi sampel.
- d) Hasil uji t dan uji F tidak valid dan dapat mengakibatkan kesimpulan yang diambil berdasarkan uji signifikansi statistik akan menjadi bias.

Untuk melakukan pengujian gejala autokorelasi dilakukan dengan menggunakan uji Durbin Watson dengan kriteria dan keputusan sebagai berikut:<sup>12</sup>

Hipotesis nol	Keputusan	Syarat
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	Tidak ada keputusan	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada autokorelasi negative	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negative	Tidak ada keputusan	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi positif/negatif	Terima	$du < d < 4 - du$

## 2. Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel *independent*. Jika variabel *independent* saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel

---

<sup>12</sup> Masrukhin, *Statistik Inferensial Aplikasi Program SPSS* (Kudus: Mitra Ilmu Press, 2008), 46.

ortogonal adalah variabel *independent* yang nilai korelasi antar sesama variabel *independent* sama dengan nol.

Multikolonieritas terjadi apabila terdapat hubungan linier antar variabel *independent* yang dilibatkan dalam model. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas adalah dengan menganalisis matriks korelasi variabel-variabel bebas. Jika antar variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi umumnya diatas 0.90, maka hal ini merupakan indikasi multikolonieritas.

Multikolonieritas dapat juga dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel lainnya. Nilai *cutt of* yang umumnya dipakai adalah nilai *tolerance* 0.10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10 sehingga data yang tidak terkena multikolonieritas nilai toleransinya harus lebih dari 0.10 atau nilai VIF kurang dari 10.<sup>13</sup>

### 3. Normalitas

Proses uji normalitas data dilakukan dengan memperhatikan penyebaran data (titik) *Normal Plot of Regresion Standizzed Residual* dari variabel terikat, di mana:<sup>14</sup>

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

---

<sup>13</sup> Masrukhin, *Statistik Inferensial Aplikasi Program SPSS*, 41.

<sup>14</sup> Singgih Santoso, *Uji Validitas dan Reabilitas Data* (Jakarta: Alfabeta, 2000), 58.

#### 4. Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah gejala di mana distribusi probabilitas gangguan tidak sama untuk seluruh pengamatan. Dengan kata lain, keadaannya tidak memenuhi asumsi homoskedastisitas, yaitu asumsi di mana distribusi probabilitas gangguan dianggap tetap sama untuk seluruh pengamatan.<sup>15</sup> Akibat dari adanya gejala heteroskedastisitas adalah:

- a. Varian koefisien regresi menjadi tidak minimum.
- b. *Convident internal* akan melebar, sehingga hasil uji signifikansi statistik tidak valid lagi.
- c. Apabila OLS dengan gejala heteroskedastisitas tetap digunakan, akan mengakibatkan kesimpulan uji t dan uji F tidak menunjukkan signifikansi yang sebenarnya

### H. Teknik Analisis Data

#### 1. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi  $R^2$  digunakan untuk mengetahui seberapa baik sampel menggunakan data.  $R^2$  mengukur sebesarnya jumlah reduksi dalam variabel *dependent* yang diperoleh dari pengguna variabel bebas.  $R^2$  mempunyai nilai antara 0 sampai 1, dengan  $R^2$  yang tinggi berkisar antara 0,7 sampai 1.

$R^2$  yang digunakan adalah nilai *adjusted R square* yang merupakan  $R^2$  yang telah disesuaikan. *Adjusted R square* merupakan indikator untuk mengetahui pengaruh penambahan waktu suatu variabel *independent* ke dalam persamaan.

#### 2. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial untuk mengetahui pengujian hipotesis penelitian.

- a. Pengujian hipotesis pertama

$H_1$  : Wujud fisik terhadap kepuasan menabung di KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara.

---

<sup>15</sup> Masrukhin, *Statistik Inferensial Aplikasi Program SPSS*, 90.

- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa wujud fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan menabung di KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara
  - Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya bahwa wujud fisik mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan menabung di KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara
- b. Pengujian hipotesis kedua
- $H_2$  : Proses terhadap kepuasan menabung di KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara.
- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa proses mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan menabung di KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara
  - Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya bahwa proses mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan menabung di KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara.
- c. Pengujian hipotesis ketiga
- $H_3$  : Karyawan terhadap kepuasan menabung di KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara.
- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa orang mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan menabung di KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara
  - Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya bahwa orang mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan menabung di KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara.

### 3. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh wujud fisik, proses, orang/karyawan terhadap kepuasan menabung di KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ , dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

- Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a. Taraf signifikansi = 0,05 ( $\alpha = 5\%$ )
- b. Derajat kebebasan (*degree of freedom*)  $df = n - k$
- c.  $F_{tabel}$  yang nilainya dari daftar tabel distribusi F.

Dalam analisis ini juga dapat diketahui dengan analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variabel *independent* mempunyai pengaruh variabel *dependent*. Dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam persamaan sebagai berikut:<sup>16</sup>

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Di mana :

$X_1$  : Wujud fisik

$X_2$  : Proses

$X_3$  : Orang

$Y$  : Kepuasan menabung

$a$  : Konstanta

$b_1$  : Koefisien regresi antara wujud fisik terhadap kepuasan menabung di KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara

$b_2$  : Koefisien regresi antara proses terhadap kepuasan menabung di KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara

$b_3$  : Koefisien regresi antara orang terhadap kepuasan menabung di KJKS Bangun Asa Sejahtera Jepara

$e$  : error

---

<sup>16</sup>Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2000), 217.