

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Menurut Nazir (2003) memberikan pengertian tentang desain penelitian sebagai suatu pedoman penelitian. Metode penelitian merupakan salah satu elemen penting dalam suatu penelitian sebab metode penelitian menyangkut cara yang benar dalam pengumpulan data, analisis data dan pengambilan keputusan hasil penelitian.

Bentuk penelitian ini adalah penelitian korelasional dengan analisa Kuantitatif dengan maksud mencari hubungan antara variable independent (X) dengan variable dependen (Y). dengan metode ini diharapkan dapat menjelaskan fenomena yang ada berdasarkan data dan informasi yang diperoleh. Dilihat dari pendekatan analisisnya, maka jenis penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dimana penekanan analisisnya pada data-data (angka) yang diolah menjadi data statistik. Sesuai dengan judul penelitian yang ingin di teliti, maka penelitian ini termasuk penelitian korelasi, yang melibatkan tindakan pengumpulan data guna menentukan apakah ada hubungan dan tingkat hubungan antara variabel X (kecerdasan emosi) dengan variabel Y (kualitas pelayanan).

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Untuk menguji hipotesis penelitian, terlebih dahulu diidentifikasi variabel-variabel yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel Bebas (x) : Kecerdasan Emosi
2. Variabel Terikat (y) : Kualitas Pelayanan

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh nasabah dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan dan harapan nasabah. Kualitas pelayanan diungkap melalui aspek memproses/melaksanakan transaksi tunai dan non tunai termasuk warkat – warkat sesuai wewenang, memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat, menjaga kerapian dan kebersihan *counter Teller* beserta ketersediaan alat tulisnya, menampung usul/saran nasabah dan menyampaikan kepada atasan. Diukur dengan menggunakan jumlah skor pada skala kualitas pelayanan dengan asumsi semakin tinggi skor maka semakin tinggi kualitas pelayanan dan begitupun sebaliknya semakin rendah skor maka semakin rendah kualitas pelayanan.

2. Kecerdasan Emosi

Kecerdasan emosi adalah sebagai serangkaian kemampuan pribadi, emosi dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan. Kualitas pelayanan diungkap melalui aspek pengenalan diri, penguasaan diri, motivasi diri, empati dan hubungan yang efektif. Diukur dengan menggunakan jumlah skor pada skala kecerdasan emosi dengan asumsi semakin tinggi skor maka semakin tinggi kecerdasan emosi dan begitupun sebaliknya semakin rendah skor maka semakin rendah kecerdasan emosi.

D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek dan obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2003). Adapun populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai *teller* PT. Bank X Area Balai Kota Medan yang berjumlah 127 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2003). Pengambilan sebagian itu dimaksudkan sebagian representatif dari seluruh populasi, sehingga kesimpulan juga berlaku bagi keseluruhan populasi. Dinamakan penelitian sampel apabila bertujuan untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel (Arikunto, 2006). Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Teller Bank X Area Balai Kota Medan, dari 127 orang yang menjadi populasi diambil 100 orang sampel dikarenakan 27 orang lagi sedang berhalangan saat peneliti melakukan penelitian dan nasabah sebanyak 100 orang. Karakteristik subjek adalah :

- *Teller* PT. Bank X Area Medan Balai Kota
- *Teller* yang sedang menjalani jam kerja

2. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Sugiyono (2009) menjelaskan yang dimaksud dengan *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Hal yang mendasari peneliti menggunakan teknik ini karena jumlah populasi mencapai 127 orang.

E. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan (Nazir, 2003). Metode pengumpulan data dalam kegiatan penelitian mempunyai tujuan mengungkap fakta mengenai variabel yang diteliti. Tujuan untuk mengetahui (*goal of knowing*) haruslah dicapai dengan menggunakan metode atau cara-cara yang efisien dan akurat. (Azwar, 2010). Stimulus berupa pertanyaan dan pertanyaan yang tidak langsung mengungkapkan atribut yang hendak diukur melainkan mengungkapkan indikator perilaku dari atribut yang bersangkutan. Jawaban subjek bersifat proyektif, yaitu berupa proyeksi dari perasaan atau kepribadiannya.

Dalam penelitian ini digunakan dua macam skala sebagai alat ukur, yaitu skala kecerdasan emosi dan skala kualitas pelayanan. Kedua skala ini menggunakan penilaian modifikasi skala Likert. Dalam menyusun skala ini, format item yang digunakan adalah format respon. Masing-masing item terdiri dari item *Favorable* (mendukung atau memihak pada objek sikap) dan *Unfavorable* (tidak mendukung objek sikap). Sistem penilaian dalam penelitian ini didasarkan pada bentuk skala yang mempunyai lima tingka jawaban yang terdiri dari “Sangat Sesuai” (SS), “Sesuai” (S), “Netral” (N), “Tidak Sesuai” (TS), “Sangat Tidak Sesuai” (STS).

Skala Pengukuran Likert

No	Keterangan	Skala
1	Sangat Sesuai	5
2	Sesuai	4
3	Netral	3
4	Tidak Sesuai	2
5	Sangat Tidak Sesuai	1

Sumber : Sugiyono (2003)

Pembuatan skala berfungsi untuk mengukur atribut psikologis. Setelah dilakukan identifikasi alat ukur, maka langkah selanjutnya adalah pembuatan *blue print*. *Blue Print* disajikan dalam bentuk tabel yang memuat uraian komponen-komponen atribut yang harus dibuat itemnya, proposi item, dan memuat indikator perilaku dalam setiap komponen. Dalam item, *blue print* akan memberikan gambaran mengenai isi skala dan menjadi acuan serta pedoman bagi penulis untuk tetap berada dalam lingkungan ukur yang benar (Azwar, 2010).

Setiap penelitian diharapkan memperoleh hasil yang benar-benar objektif, yaitu penelitian tersebut dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya dari masalah yang diteliti. Untuk itu alat ukur yang digunakan harus memiliki validitas dan reliabilitas (Azwar, 2010). Menurut Sugiyono (2003) uji validitas dilakukan untuk menguji apakah suatu kuesioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

1. Validitas alat ukur

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2003)

Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur dalam penelitian ini adalah Analisis *product moment* dari Pearson, yakni dengan mendeklamasikan antara skor yang di peroleh dari hasil penjumlahan semua skor item korelasi antara skor item dengan skor total haruslah signifikan berdasarkan ukuran statistik tertentu, maka derajat korelasi dapat di cari dengan menggunakan koefisiensi dari person dengan menggunakan validitas sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

R_{xy}	: Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y
$\sum x$: Jumlah skor keseluruhan subjek setiap aitem
$\sum y$: Jumlah skor keseluruhan aitem pada subjek
$\sum xy$: Jumlah perkalian antara variabel X dan Y
N	: Jumlah subjek
$\sum x^2$: Jumlah kuadrat X
$\sum y^2$: Jumlah kuadrat Y

Reliabilitas alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian ini akan diuji menggunakan teknik uji reliabilitas yang dikembangkan oleh Cronbach yang disebut dengan teknik *Alpha Cronbach*. Adapun rumus teknik *Alpha Cronbach* sebagai berikut :

$$\alpha = 2 \left[1 - \frac{S_1 + S_2}{S_x^2} \right]$$

Keterangan :

α	: Koefisien reliabilitas
$S_1^2 + S_2^2$: Varian skor belahan 1 dan varian skor belahan 2
S_x^2	: Varian skor skala

Untuk mempermudah perhitungan, peneliti akan menggunakan alatbantu komputer dengan metode *Statistical Packages for Social Science (SPSS) for windows*.

G. Analisis Data

Berdasarkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, maka analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi product moment, dengan tujuan utama penelitian ini yakni ingin melihat apakah ada hubungan kecerdasan emosi dengan kualitas pelayanan pada teller Bank X Area Medan Balai Kota.

a. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah ingin mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan

pendekatan *Kolmogrov Smirnov*. Dengan menggunakan tingkat signifikan 5% maka nilai Asymp.Sig (2-tailed) di atas nilai signifikan 5% artinya variabel residual berdistribusi normal (Situmorang & Lufti, 2011).

b. Uji Linearitas

Tujuan uji linearitas untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan test for linearity dengan taraf signifikansi 0,05 (Situmorang & Lufti, 2011).

