BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan untuk memperoleh data dalam menyusun skripsi ini adalah menggunakan metode deskriptif dan metode verifikatif. Metode deskriptif merupakan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Tujuan dari metode ini adalah untuk membuat gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Dalam metode ini prosedur pemecahan masalah diteliti dengan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat penelitian berlangsung berdasarkan fakta-fakta yang tampak dengan cara mengumpulkan data, mengolah dan menganalisis data, kemudian menarik sebuah kesimpulan. Sedangkan metode verifikatif digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih dengan bentuk hubungan kausal yaitu hubungan yang menunjukkan sebab akibat.

3.2. Operasionalisasi Variabel

3.2.1 Definisi Variabel

Variabel Penelitian adalah suatu atribut atau sifat dari orang, objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya Sugiyono (2013:59). Adapun definisi kedua variabel tersebut yaitu :

1. Variabel Dependen (*Dependent Variable*) atau variabel tidak bebas, yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel Dependen sering pula disebut variabel respon yang dilambangkan dengan huruf (Y).
2. Variabel Independen (*Independent Variable*) atau variable bebas, yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya (terpengaruhnya) variabel dependen (Variabel tidak bebas). Variabel Independen sering disebut variabel prediktor yang dilambangkan dengan huruf (X).

Berkaitan dengan penelitian ini, maka variabel dependen dan independen diuraikan sebagai berikut :

1. Variabel Dependen, yaitu :
Y: Kepuasan Anggota
2. Variabel Independen, yaitu :
X : Kualitas Pelayanan

3.2.2. Operasional Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah komponen Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota sebagai variabel terikat. Agar variabel penelitian tersebut dapat memberikan data bagi keperluan peneliti, sehingga nantinya diperlukan informasi hasil penelitian, maka dilakukan operasionalisasi variabel yang secara rinci dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut ini:

Tabel 3.1
Operasional variabel Penelitian

Variabel Penelitian	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X) Zheithalm et al dalam Ariani (2009:180)	Kualitas Pelayanan merupakan selisih antara nilai yang di harapkan dengna realita.	1. Tangible	1. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan 2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan 3. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan 4. Kemudahan proses dan akses layanan 5. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan	Ordinal
		2. Realibility	6. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan 7. Memiliki standar pelayanan yang jelas 8. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	Ordinal
		3. Responsiveness	9. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan 10. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat 11. Semua keluhan	Ordinal

Variabel Penelitian	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala
			pelanggan direspon oleh petugas	
		4. Assurance	12. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan 13. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan 14. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	Ordinal
		5. Emphaty	15. Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan 16. Petugas melayani dengan sikap ramah 17. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan 18. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)	Ordinal
Kepuasan Pelanggan (Y) Gregorius Chandra;(2010: 17)	Evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil atau melampaui harapan	1. Kinerja	1. Kecepatan Pelayanan 2. Jaminan Keselamatan	Ordinal
		2. Fitur (Features)	3. Ketersediaan Fasilitas tambahan sebagai pembeda dengan jasa lainnya	Ordinal
		3. Reliabilitas	4. Jaminan Kerusakan atas produk yang diterima	Ordinal
		4. Konformasi (Conformance)	5. Ketepatan waktu	Ordinal
		5. Daya Tahan (Durability)	6. ramah tamahan staff 7. Kompetensi staff	Ordinal
		6. Serviceability	8. Kecepatan dan kemudahan dalam pelayanan	Ordinal
		7. Estetika	9. Kepuasan Anggota 10. Manfaat Produk 11. Kemudahan Sistem	Ordinal

Variabel Penelitian	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala
		8. Persepsi Terhadap Kualitas	12. Permintaan Berulang 13. Nilai Produk	Ordinal

3.3. Sumber dan Cara Penentuan Data

3.3.1 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber-sumber dimana data yang diperlukan untuk penelitian baik secara langsung ataupun tidak langsung. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek yang berhubungan langsung dengan objek penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang dikumpulkan dengan metode angket atau kuesioner yang diberikan secara langsung kepada Anggota Koperasi Sinar Pelita Cab. Cianjur.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari subjek yang tidak berhubungan langsung dengan objek penelitian tetapi bersifat membantu dan memberikan informasi untuk bahan penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari buku, jurnal, dokumen dan lain-lain

3.3.2. Cara Penentuan Data

1) Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian (Arikunto, 2002:10). Sedangkan Husain Umar menyatakan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Umar, 2003:55). Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua anggota yang berkunjung ke Koperasi Sinar Pelita.

2) Sampel dan teknik sampling.

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti (Arikunto, 2002:11). Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti karena jumlah setiap bulannya selalu berubah maka dalam menentukan sampel menggunakan teknik sampling aksidental (accidental sampling). Metode ini merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Populasi dalam penelitian ini sangat banyak dan tidak diketahui jumlah pastinya, maka diambil beberapa sampel untuk mewakili populasi tersebut. Oleh sebab itu peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel yang ditentukan dengan menggunakan rumus Rao Purba (2006) sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4 Moe^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% = 1,96

Moe = Margin of error yaitu tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau yang diinginkan sebesar 10% atau 0,10.

Sehingga didapatkan sampel untuk penelitian ini yaitu:

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,10)^2}$$

n = 96,04 dibulatkan menjadi 96 Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang digunakan sebanyak 96 orang. Sampel ditentukan menjadi 100 orang untuk mengantisipasi kuesioner yang tidak dapat digunakan dalam penelitian atau pengolahan data. Penelitian ini dengan menggunakan teknik Accidental sampling, metode ini merupakan prosedur sampling yang memilih sampel dari orang yang paling mudah dijumpai atau diakses (Sugiyono, 2009).

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliabel. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Yaitu melakukan penelitian secara langsung terhadap objek yang akan diteliti sehingga data-data yang diperoleh merupakan sumber dari data yang diteliti, dengan harapan data ini dapat dipercaya.

2. Studi Lapangan

Yaitu studi yang dilakukan dengan meninjau langsung pada instansi yang dijadikan objek dalam penelitian ini, adapun cara pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini kuesioner digunakan untuk mendapatkan jawaban yang digunakan untuk keputusan dalam penelitian.

b. Wawancara

Wawancara merupakan proses pengumpulan data dan informasi dengan melakukan tanya jawab antara pemberi informasi dan peneliti. Sehingga memperoleh data yang relevan.

3.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis

3.5.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

3.5.1.1 Pengujian Validitas

Validitas merupakan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melaksanakan fungsi ukurannya. Dalam pengujian validitas tiap butir

digunakan analisis item yaitu mengkorelasi skor tiap butir dengan skor total. Total merupakan jumlah tiap skor butir. (Sugiyono, 2010:102)

Syarat minimum yang dianggap memenuhi syarat adalah jika koefisien korelasi (r) adalah 0,3. Jadi jika korelasi antar butir dan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen dinyatakan tidak valid. Metode korelasi yang digunakan yaitu korelasi pearson product moment.

3.5.1.2 Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauhmana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat tersebut menunjukkan tingkat ketepatan, tingkat keakuratan, kestabilan atau konsistensi dalam mengungkapkan gejala tersebut dari sekelompok individu walaupun dilaksanakan pada waktu yang berbeda. Menurut Sugiyono (2010:172), untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reliabilitas alat ukur yang digunakan adalah pendekatan *Alfa Cronchbach* dengan tahapan sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi

k = jumlah item pertanyaan

3.5.1.3 Teknik Tranformasi Data (*Method Succesive Interval/MSI*)

Metode Succesive Interval adalah salah satu metode untuk mengkonvensi data yang bersifat skala ordinal ke interval. Hal ini penting mengingat penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi yang mensyaratkan datanya berupa skala interval. Menurut Muhidin (2007:55) langkah-langka MSI adalah sebagai berikut :

1. Perhatikan banyaknya (frekuensi) responden yang menjawab (memberikan) respon terhadap alternatif (kategori) jawaban yang tersedia.
2. Bagi setiap bilangan pada frekuensi oleh banyaknya responden (n), kemudian tentukan proporsi untuk setiap alternatif jawaban responden tersebut.
3. Jumlahkan proporsi secara beruntun sehingga keluar proporsi kumulatif untuk setiap alternatif jawaban responden.
4. Dengan menggunakan tabel distribusi normal baku, hitung z untuk setiap kategori berdasarkan proporsi kumulatif pada setiap alternatif jawaban responden tadi.
5. Menghitung nilai skala untuk setiap z dengan menggunakan rumus:

$SV = \text{Density at lower limit} - \text{density at upper limit}$

$$SV = \frac{\text{Density at lower limit} - \text{density at upper limit}}{(\text{area under upper limit} - \text{area under lower limit})}$$

6. Melakukan transformasi nilai skala dari nilai ordinal ke nilai skala interval, dengan rumus $Y = S_{v_i} + [SV_{min}]$. Dengan catatan, SV yang nilainya kecil atau harga negatif terbesar diubah menjadi sama dengan satu.

3.5.2 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menentukan pengaruh antara variabel bebas (Kualitas Pelayanan) dengan variabel terikatnya (Kepuasan Anggota). Menurut Sugiyono (2013) persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana : Y = variabel terikat

X = variabel bebas

a = konstanta

b = koefisien regresi

Nilai a dan b dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum x^2) - (\sum Y)(\sum XY)}{n(\sum x^2) - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum x)(\sum Y)}{n(\sum x^2) - (\sum X)^2}$$

3.5.3 Koefisien Korelasi

Uji korelasi dilakukan dengan analisis korelasi sederhana dengan metode Pearson atau sering disebut *Product Moment Pearson*. Uji Koefisien Korelasi *Pearson* adalah uji statistik untuk menguji 2 variabel yang berdata rasio ataupun data yang berisi angka riil yaitu data sesungguhnya yang diambil langsung dari angka asli. Untuk mengetahui terdapat hubungan atau tidak dapat dilihat dari nilai signifikansi dan seberapa kuat hubungan tersebut dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi atau r. Nilai korelasi (r) berkisar antara 1 sampai -1, nilai semakin mendekati 1 atau -1 berarti hubungan antara dua variabel semakin kuat,

sebaliknya nilai mendekati 0 berarti hubungan antara dua variabel semakin lemah. Nilai positif menunjukkan hubungan searah (X naik maka Y naik) dan nilai negatif menunjukkan hubungan terbalik (X naik maka Y turun).

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) dengan rumus:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum (X)^2 - (\sum X)^2) (n \sum (Y)^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Dimana:

r = koefisien korelasi

x = variabel bebas

y = variabel terikat

n = banyaknya pasangan data nilai koefisien korelasi r berkisar antara 1 sampai +1.

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien yang telah diketahui besarnya, maka dapat berpedoman pada tabel berikut ini.

Tabel 3.2
Penafsiran Nilai Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Pengaruh
0,00 – 0,19	Hubungan rendah sekali
0,20 – 0,39	Hubungan rendah tapi pasti
0,40 – 0,59	Hubungan yang cukup

	berarti
0,60 – 0,79	Hubungan yang tinggi
0,80 – 1,00	Hubungan yang sangat tinggi

3.5.4 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi kegunaannya adalah untuk mengetahui seberapa besar derajat atau persentase korelasi dan regresi dari variabel x terhadap variabel y, atau dengan kata lain koefisien determinasi adalah angka atau indeks yang digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan sebuah variabel atau lebih terhadap variasi naik turunnya variabel yang lain dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

Kd= koefisien determinasi

r^2 = kuadrat koefisien korelasi

3.5.5 Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Untuk melakukan Uji t peneliti menentukan model keputusan dengan statistik uji t, dengan asumsi pengujian sebagai berikut : H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel} (0,5\alpha; n-2)$. Yang dicocokkan dengan pemilihan hipotesis yaitu:

$H_0 : \beta = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sinar Pelita.

$H_1 : \beta \neq 0$, artinya terdapat pengaruh Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sinar Pelita.

3.5.6 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik merupakan uji pra-syarat yang harus dilakukan sebelum uji hipotesis. Dalam penelitian ini uji hipotesis menggunakan analisis regresi linear sederhana dimana asumsi yang harus terpenuhi adalah data harus berdistribusi normal dan linear.

1. Normalitas

Uji normalitas data adalah hal yang lazim dilakukan sebelum sebuah metode statistik. Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Dalam penelitian ini uji normalitas yang digunakan adalah uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov*. Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai lebih dari 0,05.

2. Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Uji linearitas dilakukan dengan menguji taraf keberartian *equation of linearity* dari hubungan linearitas tersebut. Linearitas menunjukkan variasi hubungan linier dari variabel yang diuji. Data yang baik adalah data yang memiliki hubungan yang linear antara variabel predictor (X) dengan variabel kriterium (Y). Kedua variabel dapat dikatakan memiliki hubungan yang linear signifikan apabila *Dequation from linearity* memiliki nilai signifikansi > 0.05 .