

BAB III

METODE PENELITIAN

Bab ini penulis akan membahas metode penelitian apa yang digunakan dalam menganalisis data yang di dapat saat turun ke lapangan serta menerangkan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel yang digunakan dengan penghitungan menggunakan rumus Slovin, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran, instrumen penelitian dan yang terakhir teknik pengolahan dan analisis data.

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan turun langsung ke lapangan untuk menggali dan memperoleh data yang berkenaan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan anggota di Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk penyajian hasil data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.¹ SPSS yang digunakan adalah *IBM SPSS statistics 22*.

¹Sugiyano, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*, (Bandung: Alfabet, 2014), cet-21. hlm. 7.

B. Lokasi Penelitian

Pada objek penelitian ini penulis melakukan penelitian pada Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah Banjarmasin yang berkedudukan di Jl. Arjuna IV no.20 Rt.22 Kel. Pemurus Dalam, Kec. Banjarmasin Selatan, Banjarmasin, Kalimantan. Lokasi ini terletak di dalam komplek yang menurut sebagian orang mungkin lokasi ini kurang strategis, namun Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah memiliki strategi khusus mengapa ia memilih tempat tersebut. Hal ini karena kebanyakan anggota Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah adalah anggota Majelis di Mesjid al-Ummah yang bernama Majelis Arrahman. Sebab itulah Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah memilih lokasi tersebut untuk membuka kantor utama di depan Mesjid al-Ummah agar memudahkan anggotanya untuk bertransaksi dan pelayanan lainnya.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari, dan kemudian ditarik kesimpulannya.²

Populasi dalam penelitian ini adalah Anggota di Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah Banjarmasin yang memenuhi kriteria menjadi responden. Jumlah keseluruhan populasi pada Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah Banjarmasin adalah 1300 anggota. (Data Bulan Oktober 2018)

² *Ibid.*, hlm. 80.

Adapun pengambilan sampel dilakukan dengan tidak mengambil seluruh anggota populasi, melainkan hanya sebagian dari populasi.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.³ Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebagian Anggota di Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah Banjarmasin yang memenuhi kriteria menjadi responden.

Untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + (N \times e^2)} \\
 &= \frac{1300}{1 + 1300 (10\%)^2} \\
 &= \frac{1300}{1 + 1300 (0,01)} \\
 &= \frac{1300}{14} \\
 &= 93
 \end{aligned}$$

Di mana:

n = ukuran sampel

N = populasi

³ Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Produk*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 108.

e = prosentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan⁴

Dari data di atas diketahui jumlah populasi yaitu 1300 anggota. Dengan menggunakan rumus Slovin, maka dapat disimpulkan sampel yang ditarik yaitu sebanyak 93 anggota.

Metode pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling* yaitu semua elemen dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Hal itu dilakukan karena mengingat keterbatasan waktu yang ada.⁵

D. Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder sebagai berikut.

a. Data Primer

Data Premier adalah yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian⁶, Data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah diisi oleh responden yang terlibat langsung dalam penelitian ini, yaitu para Anggota di Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah Banjarmasin yang telah mengisi kuesioner yang dibagikan.

⁴V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian – Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Barupress, 2015), hlm. 82.

⁵ *Ibid.*, hlm. 85.

⁶ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 122.

b. Data Sekunder

Data dan sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan.⁷ Data ini diperoleh dari data Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah Banjarmasin, buku-buku pendukung, skripsi, jurnal, majalah, internet dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Responden dari kata asal “respon” atau penanggap, yaitu orang yang menanggapi. Dalam penelitian, responden adalah orang yang diminta memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Keterangan tersebut dapat disampaikan dalam bentuk tulisan, yaitu ketika mengisi angket, atau lisan, ketika menjawab wawancara.⁸ Dalam penelitian ini yaitu semua Anggota di Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah Banjarmasin.

b. Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.⁹

⁷ *Ibid.*, hlm. 122.

⁸ Suharsimi Arikunto, *op. cit.*, hlm. 122.

⁹ *Ibid*, hlm. 206.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperkuat data yang diperoleh dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data, yaitu:

1. Kuesioner atau angket

Teknik menggunakan kuesioner (angket) merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden. Setelah diisi, angket dikirim kembali atau dikembalikan atau dikembalikan ke petugas atau peneliti.¹⁰ Dalam penelitian ini pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan berupa pertanyaan-pertanyaan kepada responden kepada responden dengan panduan kuesioner tersebut.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik yang digunakan sebagai penunjang untuk mengetahui data-data tentang standar pelayanan, produk, sejarah berdirinya Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah Banajarmasin, profil, visi dan misinya serta keterangan lain yang diperlukan seperti brosur maupun perundang-undangan tentang kualitas pelayanan yang didapatkan anggota.

F. Desain Pengukuran

Adapun yang menjadi pengukuran data dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan

¹⁰ M. Burhan Bungin, *op. cit.*, hlm. 123.

persepsi seseorang atau kelompok orang tentang suatu fenomena. Dalam skala Likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator-indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang berupa pertanyaan-pertanyaan. Dengan menggunakan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi sub variabel, kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur.¹¹

Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata dan skor untuk setiap jawaban pertanyaan positif :

SS	: Sangat Setuju	: 5
S	: Setuju	: 4
R	: Ragu-ragu	: 3
TS	: Tidak Setuju	: 2
STS	: Sangat Tidak Setuju	: 1

G. Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan angket/kuesioner kepada responden yaitu memberikan pertanyaan/ Pernyataan tertulis dengan responden yang jawaban-jawabannya dicantumkan untuk memudahkan responden menjawab dengan cepat dan juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data terhadap seluruh

¹¹ Sugiyano, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*, (Bandung: Alfabet, 2014), cet-21. hlm. 93.

angket/kuesiner yang telah terkumpul, angket/kuesioner tersebut digunakan untuk memperoleh data dari responden.

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	ITEM
Kualitas Pelayanan (X1)	<i>Reliability</i> (X1.1)	- Kemudahan prosedur	1
		- Ketepatan pelayanan	2
		- Kompetensi karyawan	3
	<i>Responsiveness</i> (X1.2)	- Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan	4
		- Kejelasan informasi	5
		- kecepatan dalam menyelesaikan masalah	6
	<i>Assurance</i> (X1.3)	- kenyamanan menggunakan jasa dan fasilitas	7
		- Jaminan keamanan	8
		- Keterampilan dalam memberikan informasi	9
	<i>Empathy</i> (X1.4)	- Perhatian secara individu	10
		- Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi	11

		- Kesabaran dan kesungguhan karyawan	12
	<i>Tangible</i> (X1.5)	- Barang sesuai harapan	13
		- Kelengkapan fasilitas	14
		- Pelayanan karyawan	15
Religiusitas (X2)	Keyakinan/akidah	- Terawasi dalam segala transaksi	16
	Islam (X2.1)	- Selalu dicatat malaikat	17
		- Mendapat balasan diakhirat	18
	Praktek agama (X2.2)	- Melakukan sholat diawal waktu	19
		- Puasa ramadhan sebulan penuh	20
		- Membayar zakat	21
	Pengalaman/Rohani (X2.3)	- Perasaan tenang dan damai	22
		- tenang dan damai setelah bertransaksi	23
		- mendengarkan ceramah agama	24
	Pengetahuan keagamaan (X2.4)	- al-Qurán dan sunnah pedoman hidup	25
		- membaca al-Qurán dengan tajwid	26
		- membaca buku keagamaan	27

	Pengalaman	- Selalu mengingat Allah	28
	Akhlak (X2.5)	- Membantu teman yang membutuhkan bantuan	29
		- Memperhatian hak dan kewajiban, halal dan haram dalam bertransaksi	30
Kepuasan Anggota (Y)		- Harga sesuai dengan fasilitas	31
		- Pelayanan sesuai dengan harapan	32
		- Puas dengan pelayanan	33
		- Berminat transaksi ulang	34
		- Bersedia merekomendasikan	35
JUMLAH			35

H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul kemudian diolah dengan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

- a. *Editing* adalah memeriksa dan menelaah data-data yang terkumpul baik kelengkapannya maupun kesempurnaannya.
- b. *Coding*, memberikan angka-angka dan kode-kode tertentu yang telah disepakati terhadap jawaban-jawaban pertanyaan dalam kuesioner, sehingga memudahkan saat memasukkan data dalam komputer.
- c. Klasifikasi data, yaitu mengelompokkan data yang sudah terkumpul sesuai dengan kode yang telah dibuat.

d. *Tabulating* yaitu kegiatan yang dilakukan dengan pengolahan data-data sedemikian rupa dalam bentuk table untuk mengetahui secara tepat persentasi jawaban dari responden. Selanjutnya data tersebut dianalisis pada bab IV dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku dan dijadikan landasan teori pada bab II.

2. Analisis Data

a. Uji Validitas dan Reabilitas

1) Uji Validitas

Data dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang ukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukan tingkat kevalidan atau keabsahan suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur sesuai apa yang hendak diukur.¹²

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program *IMB SPSS statistics 22*.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk dilakukan uji reliabilitas dengan

¹² Joko Ade Nursiyono dan Pray P. H. Nadeak, *Setetes Ilmu Regresi Linier* (Malang: Media Nusa Creative, 2016), hlm. 7.

menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1.¹³

Penghitungan uji reabilitas ini dilakukan dengan menggunakan program *IBM SPSS statistics 22*.

b. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dibutuhkan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu model regresi yang akan dipakai sebagai penjelas bagi pengaruh antar variabel, adalah sebagai berikut:

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Pada dasarnya, uji normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data kita. Uji normalitas menjadi hal penting karena salah satu syarat pengujian *parametric-test* (uji parametrik) adalah data harus memiliki distribusi normal.¹⁴

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu kepengamatan kepengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan

¹³ *Ibid.*, hlm. 6.

¹⁴ Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. (Jakarta: Salemba Empat, 2011). hlm. 53.

varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas.¹⁵

3) Uji Multikolinearitas

Uji Multikorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan di antara variabel bebas memiliki masalah multikorelasi (gejala multikolinearitas) atau tidak. Multikorelasi adalah kolerasi sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi pada hubungan di antara variabel bebas. Uji multikolerasi perlu dilakukan jika jumlah variabel independen (variable bebas) lebih dari satu.¹⁶

4) Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang dimiliki sesuai dengan garis linear atau tidak (apakah hubungan antar variabel yang hendak dianalisis mengikuti garis lurus atau tidak). Jadi peningkatan atau penurunan kuantitas disalah satu variabel akan diikuti secara linear oleh peningkatan atau penurunan kuantitas di variabel lainnya.¹⁷

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini dipergunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Perhitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program *IBM SPSS statistics 22*.

Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen (X) terhadap satu variabel dependen (Y) yang dinyatakan dengan persamaan sebagai berikut:

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 66.

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 70

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 74.

$$Y = \alpha + b_1X1.1 + b_2X1.2 + b_3X1.3 + b_4X1.4 + b_5X1.5 + b_6X2.1 + b_7X2.2 + b_8X2.3 + b_9X2.4 + b_{10}X2.5 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Anggota

α : Nilai konstanta

b : Koefisien regresi

e : error

X1.1 : *Reliability*

X2.1 : Keyakinan / Akidah Islam

X1.2 : *Resposiveness*

X2.2 : Praktek Agama

X1.3 : *Assurance*

X2.3 : Pengalaman (Rohaniah)

X1.4 : *Emphaty*

X2.4 : Pengetahuan Keagamaan

X1.5 : *Tangible*

X2.5 : Pengalaman (Akhlak)

d. Analisis Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Analisi ini digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel bebas (X) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y). Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar presentase variabel-variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variabel terikat. Dari nilai koefisien korelasi R dapat disimpulkan tingkat signifikansi hubungan dikategorikan memiliki hubungan yang kuat, sedang, lemah atau bahkan tidak ada hubungannya. Sedangkan dari nilai R square menunjukkan besarnya peran atau kontribusi variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang digunakan dalam penelitian ini.

e. Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan proporsi yang akan diuji kebenarannya atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian. Hipotesis dalam penelitian kuantitatif dapat berupa hipotesis satu variabel dan dua variabel. Untuk mengukur hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini dilakukan uji f dan uji t. Untuk menguji hipotesis maka akan dilakukan dengan alat uji sebagai berikut:

1) Uji Koefisien regresi secara simultan (Uji f)

Uji f digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan anggota secara bersama-sama. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$).

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan anggota koperasi konsumen syariah arrahmah Banjarmasin.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan anggota koperasi konsumen syariah arrahmah Banjarmasin.

Kriteria Pengujian:¹⁸

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

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 228.

2) Uji Koefisien regresi secara parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikat (Y). Hasil uji t dapat dilihat pada output *Coefficients* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$).

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan anggota koperasi konsumen syariah arrahmah Banjarmasin.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan religiusitas terhadap kepuasan anggota koperasi konsumen syariah arrahmah Banjarmasin.

Kriteria Pengujian:¹⁹

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Untuk mengetahui variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan dari variabel independen kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) dan religiusitas (Keyakinan / Akidah Islam, Praktek Agama, Pengalaman / Rohani, Pengetahuan Keagamaan, Pengalaman / Akhlak) terhadap kepuasan anggota maka akan dilihat nilai koefisien parsial yang paling besar diantara variabel kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance,*

¹⁹ V. Wiratna Sujarweni, *op.cit.*, hlm. 229.

emphaty, tangible) dan religiusitas (Keyakinan / Akidah Islam, Praktek Agama, Pengalaman / Rohani, Pengetahuan Keagamaan, Pengalaman / Akhlak).