

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara peneliti langsung ke lokasi penelitian untuk menggali data yang berkenaan dengan judul penulis.

2. Pendekatan

Pendekatan ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (sugiyono, 2011 : 8). Dalam penelitian ini diarahkan untuk memperoleh data yang diperlukan dari objek penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi surya sekawan martapura.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang diambil dalam penelitian ini adalah Koperasi Surya Sekawan Martapura, Jl. Pasar Niaga Blok D No.7 Telp. (0511)-4721-628 Martapura Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan. Badan Hukum No. 02 / BH / KDK.1.16.1 /VIII / 1998.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas *objek/subjek* yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugihartno, 2003 : 2). Penentuan populasi merupakan langkah awal yang harus dipikirkan dalam menyelesaikan sesuatu penelitian.

Populasi adalah himpunan antara semua individu atau objek yang menjadi bahan pembicaraan atau menjadi bahan penelitian (Sugiyono, 2011 : 8). Berdasarkan dengan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa populasi adalah suatu objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang digunakan sebagai bahan penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota koperasi surya sekawan martapura merupakan anggota yang tetap.

2. Sampel

A sample is a subset of a population or public (Dani Lattimore, 2004 : 102). adapun teknik sampling pada penelitian ini. Menurut Sugiyono dalam bukunya, teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2011 : 8). Sampel adalah pengambilan data dimana hanya sebagian dari populasi yang diambil dan digunakan untuk memutuskan sifat dan ciri dari suatu populasi (Bungin, 2005). Sampel merupakan aspek yang sangat menentukan hasil penelitian (Martono, 2014 : 20). Jadi sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti oleh peneliti. Hal yang paling penting dalam sampel yaitu sampel

tersebut mewakili (*representatif*) populasi yang dapat menggambarkan secara optimal keadaan populasi. Oleh karena jumlah populasi tidak didapatkan, maka untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus sebagai berikut (Latief, 2018).

Sample digunakan *probability sampling* dengan tehnik *random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 133 berdasarkan penarikan sampel dengan menggunakan rumus Taro Yamane sebagai berikut.

Rumus menurut Taro Yamane :

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d^2 = Presisi yang ditetapkan 0,05 (5%)

Perhitungan Penarikan Sampel :

$$n = \frac{200}{200 \cdot 0,05^2 + 1}$$

$$n = \frac{200}{200 \cdot 0,0025 + 1}$$

$$n = \frac{200}{0,5 + 1} = \frac{200}{1,5} = 133$$

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sampel *probability sampling*. Tehnik yang digunakan adalah *random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memerhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

D. Sumber Data

Data merupakan suatu bahan mentah yang perlu diolah, sehingga dapat menghasilkan suatu informasi atau keterangan.

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung dari subjek sebagai informasi yang di cari. (Azwar, 2005 : 91) Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner diisi oleh responden yang terlibat langsung dalam penelitian ini, yaitu anggota koperasi surya sekawan martapura.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diterima oleh pengumpul data, bisa melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer. (Sugiyono, 2016) maka data sekunder yang digali sebagai pelengkap dan melengkapi data yang diperlukan, meliputi :

1. Sejarah berdirinya koperasi surya sekawan martapura
2. Visi dan Misi yang ada di koperasi surya sekawan martapura
3. Struktur Organisasi yang ada di koperasi surya sekawan martapura

E. Metode Pengumpulan Data

1. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan melihat secara langsung dan sebagai penunjang data-data tentang koperasi surya sekawan martapura.

2. Kuesioner

Suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau bidang yang akan diteliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian meliputi laporan tentang atau hal-hal lain yang bersangkutan dengan penelitian. (Cholid, N & Ahmadi, 2010 : 76) dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner (angket) untuk mengumpulkan data yang diisi oleh anggota koperasi surya sekawan martapura.

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	Skala Likert
Kualitas Pelayanan (X)	<i>Reliability</i> (kehandalan) X1	1. Kecermatan karyawan dalam melayani	1	<i>Likert</i>
		2. Kemampuan karyawan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	2	
		3. Pelayanan tepat waktu sesuai janji	3	
		4. Dapat memberikan informasi dengan jelas	4	
	<i>Responsevenes</i> (Daya tanggap) X2	1. Pelayanan dimulai dengan segera ketika anggota telah tiba	5	<i>Likert</i>
		2. Memberikan respon yang baik terhadap keinginan anggota	6	

		3. Selalu siap membantu anggota	7	
		4. Melayani transaksi anggota dengan cepat, tepat dan akurat	8	
	<i>Assurance</i> (Jaminan) X3	1. Memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	9	<i>Likert</i>
		2. Memberikan jaminan kepastian dalam biaya transaksi	10	
		3. Bersikap sopan dalam melayani	11	
		4. Memberikan pelayanan yang ramah saat melayani	12	

	<p><i>Emphaty</i> (Perhatian) X4</p>	<p>1. Melayani dengan tidak deskriminatif/membeda-bedakan</p> <p>2. Melayani dan menghargai setiap anggota</p> <p>3. Memberikan perhatian terhadap harapan dan keinginan anggota</p> <p>4. Memberikan solusi yang dibutuhkan anggota</p>	<p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p>	<p><i>Likert</i></p>
	<p><i>Tangible</i> (Bukti Fisik) X5</p>	<p>1. Berpenampilan rapi, menarik dan berwibawa</p> <p>2. Kedisiplinan dalam melakukan pelayanan</p> <p>3. Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan bersih</p>	<p>17</p> <p>18</p> <p>19</p>	<p><i>likert</i></p>

		4. Kenyamanan dalam melakukan pelayanan	20	
Kepuasan Anggota (Y)		1. Anggota melakukan transaksi secara teratur	21	<i>likert</i>
		2. Anggota memiliki kepercayaan terhadap jasa	22	
		3. Anggota selalu ingin menggunakan koperasi surya sekawan martapura	23	
		4. Anggota merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan koperasi surya sekawan martapura	24	

Sumber (Hardiansyah, 2018)

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. *The Likert Scale asks respondents to indicate to which they either agree or disagree with a series of mantle belief statement about a given objek.* (Hair, 2003 : 422)

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dalam penelitian.

Pengukuran kuesioner ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah skala pengukuran dengan lima jenis respon mulai dari “sangat tidak setuju” sampai dengan “sangat setuju” yang mengharapkan responden untuk menemukan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka dengan sikap perkembangan pernyataan sehubungan dengan objek stimulus. Dalam pengukuran tersebut, setiap responden diminta pandangannya tentang pernyataan dengan penelitian skala *likert* sebagai berikut :

Tabel 3.2 Skala Likert

Sangat Setuju (SS)	Diberi Skor 5
Setuju (S)	Diberi skor 4
Netral (N)	Diberi skor 3
Tidak Setuju (TS)	Diberi skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	Diberi skor 1

F. Variabel Penelitian

1. Variabel Independen (bebas)

Variabel *Independen* adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (*dependen*). (Darmawan, 2011 : 90) dalam penelitian ini yang menjadi variabel *independen* adalah (X1) *Reliability* (kehandalan) (X2) *Responsevenes* (daya tanggap) (X3) *Assurance* (jaminan) (X4) *Emphaty* (perhatian) (X5) dan *Tangible* (bukti fisik).

2. Variabel Dependen (terikat)

Variabel *dependen* merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas (*independen*). (Darmawan, 2011 : 90) variabel terikat dalam penelitian ini adalah (Y) kepuasan anggota.

G. Tehnik Analisis Data

1. Analisis Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mengukur apa yang akan diukur. Uji validitas penelitian ini digunakan untuk mengungkap apakah pertanyaan dalam kuesioner itu sah dengan memutuskan hubungan atau korelasi antara skor pertanyaan dan total skornya. (Arikunto, 1999 : 78) Adapun r_{tabel} pada penelitian ini adalah 0,170. Dasar pengambilan keputusan :

- 1) Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif, maka data yang digunakan dinyatakan valid.
- 2) Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ dan bernilai negatif, maka data yang digunakan dinyatakan invalid (tidak valid).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam memperkirakan gejala yang serupa, setiap alat pengukur harus dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Pengukuran reliabilitas

menggunakan metode Alpha Cronbach, jika $(\alpha) > 0,70$ maka reliabilitas pernyataan bisa diterima (Yusuf, 2018).

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusan :

- 1) Jika nilai *signifikansi* $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai *signifikansi* $< 0,05$ maka nilai residual berdistribusi tidak normal.

Ciri-ciri residual berdistribusi normal menggunakan P Plot (*Probability Plot*) yaitu jika titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Sebaliknya jika titik menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka dinyatakan nilai residual berdistribusi tidak normal. (Ghozali, 2013 : 114)

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah untuk menguji apakah ada hubungan antara variabel bebas. Model regresi yang layak seharusnya diantara variabel bebas tidak memiliki hubungan. Dasar pengambilan keputusan.

- 1) Berdasarkan nilai tolerance
 - a) $Tolerance > 0,1$ = tidak terjadi multikolinieritas
 - b) $Tolerance < 0,10$ = terjadi multikolinieritas
- 2) Berdasarkan nilai VIF
 - a) $VIF < 10,00$ tidak terjadi multikolinieritas
 - b) $VIF > 10,00$ terjadi multikolinieritas
- b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berarti menguji apakah pada model regresi berganda terdapat ketidaksamaan variansi dari residual satu persepsi ke persepsi yang lain. Apabila terdapat masalah heteroskedastisitas, maka akan menimbulkan ketidakpastian, keraguan atau kesalahan dalam hasil analisis regresi (Nisfiannor, 2009). Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.

Ciri-ciri tidak terjadi gejala heteroskedastisitas menggunakan *scatterplot*

- 1) Titik menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
- 2) Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali. (*Scatterplot*)
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi dapat diartikan sebagai salah satu metode dalam ilmu statistika yang digunakan untuk melihat apakah ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Ada dua model regresi yang banyak digunakan, yaitu dua model regresi berganda dan regresi *Partial Least Square* (PLS).

Regresi linier berganda dapat dianggap benar jika memenuhi asumsi klasik sementara regresi linier berganda adalah metode yang digunakan untuk mengatasi masalah multikolinieritas dan apabila ada data yang hilang. Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota. Adapun persamaan regresinya yaitu sebagai berikut :

$$\gamma_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon_i$$

Keterangan :

γ_i = Kepuasan Anggota

β_0 = Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3 \beta_4 \beta_5$ = Koefisien regresi

X_1 = *Reliability* (Kehandalan)

X_2 = *Responsevenes* (Daya tanggap)

X_3 = *Assurance* (Jaminan)

X_4 = *Emphaty* (Perhatian)

X_5 = *Tangible* (Bukti fisik)

ε_i = Standar error / faktor kesalahan

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji-T)

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji makna koefisien regresi parsial dari setiap variabel bebas. Pengambilan keputusan berdasarkan pada perbandingan nilai t_{hitung} dari setiap koefisien regresi dengan nilai t_{tabel} (nilai kritis) yang ditunjukkan oleh tingkat signifikansi yang digunakan.

Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi α sebesar 5% (0,05).

Jika nilai signifikansi α lebih kecil dari 0,05 (5%) maka variabel *independen* berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependen*. Jadi, hipotesis diterima jika nilai *signifikan* $\alpha \leq 0,05$ dan hipotesis ditolak jika nilai *signifikan* $\alpha \geq 0,05$ (Wahyuni, 2020).

b. Uji Simultan (Uji-F)

Uji-F digunakan untuk menguji apakah model regresi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel-variabel *independen* terhadap variabel *dependen*.

1) Jika angka *signifikansi* $\alpha \leq 0,05$ maka hubungan variabel *independen* terhadap variabel *dependen* signifikan dan model penelitian diterima.

2) Jika angka *signifikansi* $\alpha \geq 0,05$ maka hubungan variabel *independen* tidak signifikan dan model penelitian ditolak.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin tinggi koefisien determinasi, maka semakin tinggi pula kapasitas variabel bebas (*independen*) dalam menjelaskan berbagai perubahan variabel terikat (*dependen*). Nilai koefisien determinasi berkisar dari nol menjadi satu.

Jika nilai koefisien determinasi mendekati satu, maka pengaruh variabel bebas (*independen*) terhadap variabel terikat (*dependen*) semakin kuat dan itu berarti bahwa faktor otonom memberikan hampir semua informasi yang diharapkan untuk memperkirakan variasi variabel terikat. Sedangkan nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah terbatas.