

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini ialah penelitian lapangan (field research), yaitu jenis penelitian yang pengumpulan datanya langsung terjun kelapangan dan mencari data-data yang berhubungan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah Arrahmah Banjarmasin.

Jenis pendekatan yang dipakai pada penelitian ini adalah Kuantitatif. Kuantitatif adalah suatu metode yang dipakai dalam penyajian dan hasil datanya berupa analisis statistik dan angka-angka. (Sugiyono, 2015, hlm. 7).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah Banjarmasin yang beralamat di Jalan Arjuna IV No. 20 Kelurahan Pemurus Dalam, Kecamatan Banjarmasin Selatan, Kalimantan Selatan

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah Anggota Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah Banjarmasin.

Objek penelitian adalah pengaruh Dari Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Loyalitas yang ada di Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah untuk mengukur hubungan dalam mencapai Kepuasan Anggota Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah Banjarmasin.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah komponen yang terdiri dari objek dan subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik yang ditentukan dan dipelajari lalu ditarik kesimpulannya oleh peneliti (Sugiyono, 2015, hlm. 80)

Populasi pada penelitian ini adalah Anggota Koperasi Syariah Arrahmah Banjarmasin yang memiliki kriteria sebagai responden dengan jumlah seluruh populasi di Koperasi Konsumen Syariah Arrahmah Banjarmasin adalah 2400 anggota.

Sampel adalah karakteristik yang ada dalam sebuah populasi tersebut (Sugiyono, 2015, hlm. 81) adapun yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah Anggota Koperasi Syariah Arrahmah Banjarmasin yang memiliki syarat sebagai responden.

Dalam penetapan jumlah ukuran sampel maka dihitung memakai rumus slovin sebagai berikut :

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

$$n = \frac{2400}{1+2400 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{2400}{1+2400 (0,01)}$$

$$n = \frac{2400}{25}$$

$$n = 96$$

Keterangan:

e = batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel alias tingkat signifikansi

N = jumlah populasi

n = jumlah sampel

Dari perhitungan tersebut dapatlah hasil 96, yang akan di bulatkan menjadi 100 responden dengan taraf kesalahan 10%

Pengambilan sampel pada penelitian ini memakai teknik random sampling yaitu pengambilan sampel dari suatu populasi dilakukan acak dan tidak memperhatikan suatu tingkatan dalam suatu populasi tersebut. (Sugiyono, 2015, hlm. 82)

E. Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data yang dipakai dalam penelitian ini ialah data sekunder dan data primer yakni :

a. Data Primer

Data Primer ialah data yang peneliti peroleh atau kumpulkan dari sumber datanya langsung. Data asli disebut juga data baru yang terakhir. Dalam hal ini peneliti mendapatkan data asli menggunakan kuisisioner dengan anggota koperasi sebagai responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang didapatkan dari berbagai sumber. Pada penelitian ini peneliti mendapatkan data sekunder dari beberapa jurnal, buku, informasi dan artikel yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

2. Sumber Data

Sumber data yang dipakai pada penelitian ini adalah Responden. Responden adalah orang yang diminta untuk menjawab pertanyaan terstruktur atau semi terstruktur dalam pemenuhan sumber data. Pada

penelitian ini yang menjadi sumber data ialah anggota Koperasi Syariah Arrahmah sebagai responden.

F. Metode Pengumpulan Data

Dalam memperkuat data dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah Kuesioner. Kuesioner adalah cara pengumpulan data menggunakan pertanyaan secara tertulis kepada pihak responden dan kemudian dijawab (referensi) pertanyaan pada kuesioner penelitian kali ini akan disebarkan kepada anggota koperasi syariah sebagai responden dengan mengisi kuesioner lalu dikumpulkan lagi oleh peneliti dalam memenuhi kebutuhan penelitian

G. Desain Pengukuran

Pengukuran data dalam penelitian ini adalah skala Likert, yaitu skala pengukuran psikologis yang biasa digunakan dalam kuesioner dan skala yang paling banyak digunakan dalam penelitian survei. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena tertentu. Dalam skala Likert, variabel yang akan diukur diubah menjadi indikator variabel. Indikator-indikator tersebut kemudian digunakan sebagai titik awal untuk mengembangkan item alat berupa pertanyaan. Dengan menggunakan skala Likert, variabel yang akan diukur ditransformasikan menjadi subvariabel, kemudian subvariabel tersebut ditransformasikan lebih lanjut menjadi indikator yang terukur. (Sugiyono, 2015, hlm. 93)

Hasil jawaban pada item-item instrument dengan menggunakan Skala Likert memiliki nilai dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju, yang bisa berupa skor dan kata-kata dalam setiap jawabannya, sebagai berikut :

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

H. Instrumen Pengumpulan Data

Peneliti melakukan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket yang berupa pertanyaan secara tertulis dan kemudian di jawab oleh responden dan dicantumkan agar mempermudah responden dalam menjawab secara cepat dan untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis data ke seluruh angket/kuesiner yang telah dikumpulkan, kuesioner/angket tersebut digunakan untuk mendapatkan hasil dari responden berupa data.

Tabel III.I Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala	Teori
Kualitas Pelayanan (X1)	<i>Tangible</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. berpenampilan bagus saat melayani 2. memiliki tempat yang nyaman untuk melakukan pelayanan 3. memiliki kemudahan dalam proses pelayanan 4. melakukan kedisiplinan dalam melakukan pelayanan 5. memiliki kemudahan akses dalam permohonan pelayanan 	Likert	Zeithml

	<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. cermat dalam melayani 2. menggunakan alat bantu dalam pelayanan 		
	<i>Responsive</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. merespon setiap yang ingin mendapatkan pelayanan 2. melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat 		
	<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan 2. memberikan jaminan biaya dalam pelayanan 3. memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan 		
	<i>Emphaty</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut saya Karyawan mendahulukan kepentingan anggota 2. Menurut saya Karyawan melayani dengan sikap ramah 		
Citra Perusahaan (X2)	<i>Personality</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. memiliki pengetahuan tentang karakteristik perusahaan 		Shirley Harrison
	<i>Reputation</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut saya perusahaan memberikan pengalaman baik dalam pembelian atau pemakaian produk 		
	<i>Value</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. perusahaan peduli dalam melayani permintaan dan keluhan 		
	<i>Corporate</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. perusahaan berusaha 		

	<i>Identity</i>	menunjukkan identitas kepada publik seperti logo, warna, dan slogan		
Loyalitas (X3)	<i>Make Regular Repeat Purchase</i>	1. melakukan pembelian ulang produk atau jasa		Griffin
	<i>Purchase Across Product</i>	1. membeli produk dengan pelayanan yang sama		
	<i>Refers Other</i>	1. merekomendasi dan mempromosikan produk kepada orang lain		
	<i>Demonstrates Immunity To The Pull Of Competition</i>	1. mendemonstrasikan keunggulan produk dan menguji jasa layanan produk lain		
Kepuasan Anggota (Y)	Kesesuaian harapan	1. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dari yang di harapkan 2. Fasilitas dan pelayanan yang diperoleh sesuai atau melebihi dari yang diharapkan		Hawkins Dan Lonney
	Minat berkunjung kembali	1. melakukan perpanjangan masa berlangganan		
	Kesedian rekomendasi	1. merekomendasikan dengan orang lain		

Sumber : M. Ridho Maushili, 2023

I. Teknik Pengolahan Data

Dengan beberapa tahapan, data yang terkumpul di olah dengan sebagai berikut :

1. Editing adalah pengecekan dan penelaahan data yang telah rampung dengan kelengkapannya dan kesempurnaan
2. Coding, berupa kode dan angka-angka yang disetujui dari pertanyaan ataupun pernyataan dalam angket/kuesioner, dalam hal ini dapat mempermudah peneliti dalam penginputan data ke komputer.
3. Klasifikasi data, yaitu pengelompokkan data yang telah rampung dan sesuai dengan angka atau kode yang telah diolah.
4. Tabulating, aktivitas dalam memanipulasi data ke bentuk agar mengetahui presentase hasil jawaban dari responden yang tepat. Dan dianalisa di Bab IV menggunakan metode Kuantitatif yang beracuan pada peraturan yang berlaku dan dijadikan landasan teori pada Bab II

J. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Data bisa dibilang valid, apabila pertanyaan kuesioner bisa mengungkap sesuatu yang diukur. Uji Validitas ialah suatu yang diukur untuk menunjukkan tingkat keabsahan dan kevalidan suatu instrumen. Sebuah instrumen bisa dikatakan valid jika bisa mengukur sesuatu sesuai dengan yang akan diukur. (Joko Ade Nursiyono and Pray P.H. Nadaek, 2016, hlm. 7). Pengambilan keputusan pada uji Validitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} , maka angket tersebut dinyatakan tidak valid.
- b. Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka angket tersebut dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Untuk mendapatkan hasil yang dipercaya maka perlu melakukan pengukuran Uji Reliabilitas. Uji Reliabilitas ialah alat pengumpul data yang baik dalam mengukur tingkatan kepercayaan pada suatu instrumen (Joko Ade Nursiyono and Pray P.H. Nadaek, 2016, p. 6) Metode Alpha Cronbach's dijadikan reliabilitas instrumen dalam pengukuran pada penelitian ini, disebut reliabel jika nilainya lebih besar dari 0,06

Program IBM SPSS statistics 22 di gunakan dalam penghitungan uji reabilitas pada data penelitian ini.

K. Teknik Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah sebaran data memenuhi atau mendekati sebaran normal, yaitu sebaran data berbentuk lonceng. Data yang baik adalah data dengan pola distribusi normal, yaitu distribusi data tidak miring ke kanan atau ke kiri. (Singgih Santoso, 2010, p. 43)

Pengambilan keputusan pada uji normalitas adalah jika sig lebih kecil dari 0,05, maka data tidak terdistribusi normal. Namun, jika sig lebih besar dari 0,05, maka data terdistribusi normal

2. Uji Linearitas

Uji linieritas bertujuan untuk menilai apakah terdapat hubungan linier yang signifikan antara ketiga variabel atau untuk menilai hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Pada penelitian ini dilakukan uji linieritas dengan menggunakan aplikasi SPSS 26 dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Jika nilai Sig. Deviation from linearity $> 0,05$, maka variabel bebas dan variabel terikat memiliki adanya hubungan yang linear.
- b. Jika nilai Sig. Deviation from linearity $< 0,05$, maka variabel bebas dan variabel terikat tidak memiliki hubungan yang linear.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah variabel independen dalam model saling berkorelasi. Penelitian antar variabel akan dianggap baik jika tidak ada gejala multikolinearitas. Keputusan untuk pengujian ini didasarkan pada nilai toleransi dan nilai VIF, sebagai berikut:

- a. Dikatakan tidak terjadi multikolinearitas jika memiliki nilai Toleransi lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10,00.
- b. Dikatakan terjadi multikolinearitas jika memiliki nilai Toleransi lebih besar dari 0,10 dan jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00.

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah suatu model mengalami bias karena varian dari suatu perturbasi

bervariasi dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji heteroskedastisitas menggunakan uji Spearman untuk uji Spearman adalah:

- a. Jika nilai Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05. Maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.
- b. Jika nilai Sig. (2-tailed) lebih kecil dari 0,05. Maka terjadi gejala heteroskedastisitas.

L. Uji Statistik

1. Metode Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel terikat terhadap satu variabel bebas, atau untuk menunjukkan adanya hubungan fungsional antara dua atau lebih variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y).

Adapun model analisis regresi linear berganda adalah :

$$Y : \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y : kepuasan anggota

α : konstanta

$\beta_1 - \beta_3$: koefisien regresi untuk masing masing variabel

X1 : kualitas pelayanan

X2 : citra perusahaan

X3 : loyalitas

ε : faktor pengganggu

2. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi adalah uji yang mengukur kemampuan suatu variabel bebas (X) untuk mempengaruhi variabel terikat (Y). Koefisien determinasi antara 0 dan 1, dan semakin besar koefisien, semakin kuat kemampuan variabel independen untuk menjelaskan perubahan variabel dependen..

M. Uji hipotesis

1. Uji Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Nilai signifikansi 0,05 digunakan. Dasar pengambilan keputusan uji-t adalah dengan menguji kepentingan dan nilai thitung sebagai berikut :

- a. Dinyatakan memiliki pengaruh apabila nilai Sig lebih kecil dari 0,05 dan nilai t_{hitung} lebih besar dari t tabel.
- b. Dinyatakan tidak memiliki pengaruh jika nilai Sig lebih besar dari 0,05 dan jika nilai t_{hitung} lebih kecil dari t tabel.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen mempengaruhi variabel dependen pada waktu yang sama. Signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Ketika nilai F lebih besar dari nilai F tabel, maka semua variabel independen memiliki pengaruh yang besar terhadap variabel dependen secara bersamaan.

Keputusan pengujian serentak (Uji F) didasarkan pada :

- a. Dinyatakan memiliki pengaruh jika nilai Sig lebih kecil dari 0,05 dan jika nilai F hitung lebih besar dari F tabel.
- b. Dinyatakan tidak berpengaruh signifikan jika nilai Sig lebih besar dari 0,05 dan nilai F hitung lebih kecil dari F table.