

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2017). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian yang sistematis terhadap bagian-bagian serta hubungan-hubungannya. Penelitian ini digunakan untuk mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam yang terjadi. Penelitian kuantitatif juga menggunakan proses pengukuran, proses pengukuran adalah bagian yang penting dalam penelitian ini karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi sistematis dari hubungan kuantitatif.

Dalam penelitian ini, tidak terdapat populasi dan sampel karena penelitian ini adalah studi kasus, yang hanya satu tempat yaitu Koperasi Simpan Pinjam Kerabat Pulo Kambing. Koperasi Simpan Pinjam Kerabat Pulo Kambing memiliki 50 anggota aktif yang terdaftar, maka penelitian ini menggunakan menggunakan 50 anggota aktif Koperasi Simpan Pinjam Kerabat Pulo Kambing sebagai responden untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan imbal hasil terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Kerabat Pulo Kambing. Pada penelitian ini juga digunakan aplikasi SPSS untuk mengolah data hasil pengumpulan yang telah dilakukan, hal ini dilakukan agar kesimpulan yang diambil dapat lebih akurat.

3.2 Metode Pengumpulan Data Penelitian

1. Penelitian Kepustakaan

Penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data teoritis guna menunjang pembahasan masalah dan membaca atau mempelajari seperti

bukubuku, literatur dan bacaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti agar dapat diperoleh suatu pemahaman yang mendalam serta menunjang proses pembahasan mengenai masalah- masalah yang telah diidentifikasi.

2. Penelitian Lapangan

Metode pengumpulan data dengan penelitian lapangan dilakukan dengan mencari data primer dan variabel-variabel terkait. Data primer tersebut diperoleh dari dengan membagikan kuesioner kepada para responden yang terpilih dan memenuhi kualifikasi untuk mengisi kuesioner tersebut.

3.3 Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini, untuk pemberian skor kuesioner menggunakan skala *likert*, terdiri dari beberapa pernyataan untuk memberikan penilaian dari setiap pernyataan.

Skala *Likert* menurut Sugiyono (2013) Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala *likert* menurut Siregar (2014) Skala *Likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Dengan menggunakan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dan dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi sub-indikator yang dapat diukur. Sub-indikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat suatu pernyataan/pertanyaan yang perlu dijawab oleh responden.

Untuk setiap pernyataan akan diberikan skor masing-masing, ada lima kategori yaitu:

Tabel 3.1

Skala *Likert*

No.	Kode	Keterangan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
No.	Kode	Keterangan	Skor
3	N	Netral	3
4	TS	Tidak Setuju	2

5	STS	Sangat Tidak Setuju	1
---	-----	---------------------	---

3.3.1 Variabel Dependen

Kepuasan anggota koperasi merupakan hal yang ingin diwujudkan oleh Koperasi untuk dapat mensejahterakan anggotanya maupun mensejahterakan koperasi tersebut. Beberapa indikator yang diajukan untuk mengukur kepuasan anggota adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan anggota koperasi secara keseluruhan
2. Konfirmasi harapan
3. Minat menggunakan ulang jasa yang ada
4. Kesiediaan anggota untuk merekomendasikan

3.3.2 Variabel Independen

Pada penelitian ini, terdapat tiga variabel independen yaitu kualitas produk yang dilambangkan dengan (X_1), kualitas pelayanan yang dilambangkan dengan X_2 dan imbal hasil yang dilambangkan dengan X_3 . Berikut ini merupakan penjelasan dari ketiga variabel tersebut:

1. Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan hal yang menjadi perhatian karena dengan memberikan kualitas produk yang terbaik maka pelanggan akan merasa puas dengan produk yang diberikan. Berikut merupakan indikator yang diajukan dalam mengukur kualitas produk:

- a. Kinerja produk koperasi.
- b. Fitur produk koperasi.
- c. Kesesuaian dan spesifikasi produk koperasi.
- d. *Serviceability*.

2. Kualitas Pelayanan

Pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Indikator pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Karyawan bersikap ramah kepada anggota koperasi.
- b. Karyawan bersikap sopan kepada anggota koperasi.

- c. Petugas memberikan informasi mengenai fasilitas yang lengkap kepada anggota koperasi.
- d. Petugas melakukan pelayanan transaksi dengan tepat dan lancar.

3. Imbal Hasil

Bagi hasil adalah bentuk return (perolehan) kembalinya dari kontrak investasi, dari waktu ke waktu, tidak pasti dan tidak tetap. Apabila kegiatan usaha menghasilkan keuntungan maka dibagi berdua dan ketika mengalami kerugian ditanggung bersama. Sistem bagi hasil menjamin adanya keadilan dan tidak ada pihak yang tereksplotasi. Indikator bagi hasil adalah sebagai berikut:

- a. Bagi hasil sudah sesuai dengan nilai-nilai syariah.
- b. Koperasi Simpan Pinjam Kerabat Pulo Kambing menawarkan bagi hasil yang tinggi daripada Koperasi Simpan Pinjam lain.
- c. Bagi hasil memberi keuntungan apabila penerimaan usaha lebih besar dari biaya yang dikeluarkan dalam menjalankan usaha.
- d. Keuntungan dibagi bersama antara anggota dan pengelola.

3.4 Metode Analisis Data

3.4.1 Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan kegiatan pengujian yang dilakukan untuk memberikan gambaran tentang variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Statistik deskriptif berhubungan dengan hal yang memberikan keterangan mengenai suatu data atau keadaan atau fenomena dalam bentuk tabulasi sehingga mudah untuk diinterpretasikan (Supardi, 2013). Tabulasi menyajikan ringkasan, pengaturan atau penyusunan data dalam bentuk tabel atau grafik. Statistik deskriptif umumnya digunakan oleh peneliti untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama. Dalam penelitian ini, penelitian statistik deskriptif berisi gambaran mengenai data yang dilihat dari frekuensi jenis kelamin responden, usia responden, dan nilai maksimum dan minimum data dalam suatu penelitian.

3.4.2 Uji Kelayakan Data

Data-data yang digunakan dalam penelitian ini harus dilakukan uji validitas dan reabilitas terlebih dahulu. Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana penelitian ini dapat diteruskan dan layak untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.

Mengingat pengumpulan data yang dilakukan menggunakan kuesioner dan kesanggupan responden dalam menjawab pertanyaan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian ini. Apabila alat yang digunakan dalam proses pengumpulan data tidak valid, maka hasil penelitian yang diperoleh tidak mampu menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan dimulai dengan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap daftar pernyataan yang digunakan dalam kuesioner.

3.4.2.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah bukti bahwa instrument, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan (Sekaran dalam Putra, Handayani dan Topowijono, 2014). Dengan ketentuan, semua item instrumen kuesioner memiliki nilai signifikansi masing-masing variabel kecil dari 0,05 berarti bahwa alat ukur dalam penelitian ini dinyatakan valid. Dan instrumen kuesioner harus memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan untuk itu instrument kuesioner dinyatakan valid.

3.4.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan (keandalan) alat pengumpulan data (instrument) yang digunakan, suatu instrument dikatakan reliabilitas apabila semua variabel memiliki koefisien Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa instrument pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel.

3.4.3 Uji Asumsi Klasik

3.4.3.1. Uji Asumsi Klasik Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak (Sunjuoyo, 2013). Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Seperti yang diketahui bahwa uji t dan uji f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal, jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid.

Pengujian normalitas data melalui analisis grafik adalah dengan cara menganalisis grafik normal probability plot yang membandingkan distribusi

kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk garis lurus diagonal, ploting dan residual yang akan dibandingkan dengan garis diagonal. Data dapat dikatakan normal jika data atau titik-titik tersebar disekitar garis diagonal.

3.4.3.2. Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji yang dilakukan pada variabel dependen maupun independen. Suatu model regresi mengandung masalah heteroskedastisitas artinya varian variabel dalam model tersebut tidak konstan (Purwanto dan Sulistyastuti, 2017). Sebaliknya, jika varian variabel dalam model memiliki nilai yang sama (konstan) disebut sebagai heteroskedastisitas. Masalah heteroskedastisitas sering terjadi pada penelitian yang menggunakan data *crosssection* (Sujarweni, 2016).

Deteksi heteroskedastisitas dapat dilihat melalui grafik scatterplot. Apabila data tersebut menyebar dan tidak membentuk pola dan titik-titik menyebar diatas atau dibawah 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Data yang tidak terjadi heteroskedastisitas, maka model layak digunakan.

3.4.3.3. Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas

Uji multikolinearitas berarti terjadi korelasi linear yang mendekati sempurna antara lebih dari dua variabel bebas. Uji multikolinearitas memiliki tujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya satu atau lebih variabel bebas, mempunyai hubungan dengan variabel bebas lainnya (Purwanto dan Sulistyastuti, 2017).

Model regresi yang baik seharusnya tidak mengandung masalah korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel- variabel ini tidak ortogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antara sesama variabel independen sama dengan nol. Metode yang sering digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya masalah multikolinearitas yakni menggunakan nilai *variance inflation factor*. Kaidah uji multikolinearitas adalah jika nilai *tolerance* > 0,10 atau sama dengan nilai *variance inflation factor* < 10, maka tidak terjadi korelasi diantara variabel independen, sehingga uji multikolinearitas sehingga uji multikolinearitas terpenuhi.

3.4.4 Uji Hipotesis

3.4.4.1. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial atau uji t bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial atau individual terhadap variabel independennya. (Purwanto dan Sulistyastuti, 2017)

Nilai t_{hitung} digunakan untuk menguji apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat atau tidak. Suatu variabel akan memiliki pengaruh yang berarti jika nilai t_{hitung} variabel tersebut lebih besar dibanding nilai t_{tabel} (Sujarweni, 2016). Dalam tabel distribusi t terdapat istilah satu ujung dan dua ujung. Penggunaan tabel satu ujung atau dua ujung tergantung hipotesis yang diajukan. Jika hipotesis yang diajukan sudah menunjukkan arah, misalnya terdapat pengaruh positif maka menggunakan satu ujung sebelah kanan. Akan tetapi jika belum menunjukkan arah, misalnya terdapat pengaruh (tidak menunjukkan pengaruh positif atau negatif) maka menggunakan dua ujung. Jika menggunakan satu ujung maka $df: \alpha, n - k$, tetapi jika menggunakan dua ujung maka derajat bebasnya adalah $df: \alpha/2, n - k$. Dasar pengambilan keputusan untuk Uji t parsial dalam analisis regresi adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} : jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. Berdasarkan nilai signifikansi: jika nilai signifikan $< 0,05$ maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai signifikan $> 0,05$ maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

3.4.4.2. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (Uji F) bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam persamaan/model regresi secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen (Purwanto dan Sulistyastuti, 2017). Untuk menyimpulkan apakah model masuk dalam kategori *goodness of fit* atau tidak, harus membandingkan nilai f_{hitung} dengan nilai f_{tabel} dengan $df(k-1), (n-k)$. Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh signifikan. Hasil uji F juga dapat dilihat dalam tabel ANOVA.

Uji simultan atau uji f juga dapat dilihat melalui nilai signifikansi dari model regresi pada uji f yang ada ditabel ANOVA dengan nilai signifikansi sebesar (α) 5% atau 0,05. Pengujian dilakukan sebagai berikut:

1. Bila alfa (α) < 5% maka variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Bila alfa (α) > 5% maka variabel dependen secara simultan berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel independen.

3.4.5 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel independen. Besarnya nilai koefisien determinasi menunjukkan besarnya persentase variasi nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan didalam model regresi (Purwanto dan Sulistyastuti, 2017).

Koefisien determinasi (R Square) dapat dipakai untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan syarat hasil uji F dalam analisis regresi bersifat signifikan. Sebaliknya jika hasil F tidak signifikan maka nilai koefisien determinasi tidak dapat digunakan untuk memprediksi kontribusi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

3.4.6 Uji Regresi Linear Berganda

Metode analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen yakni negatif atau positif dan memprediksi kenaikan dan penurunan nilai dari masing-masing variabel dalam penelitian.

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

Keterangan:

Y: Kepuasan anggota α :

Konstanta

β : Koefisien regresi variabel
independent ε : *error term* X_1 : Kualitas
Produk
 X_2 : Kualitas Pelayanan
 X_3 : Imbal hasil