

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis adalah pendekatan penelitian Kuantitatif. Selanjutnya dalam penelitian ini jenis yang digunakan adalah penelitian survei. Data yang dipelajari dalam penelitian survei adalah data dari sampel yang diambil dari populasi besar / kecil.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan pada Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya, dengan pertimbangan bahwa di koperasi tersebut merupakan salah satu bentuk kemudahan para mahasiswa atau dosen di kampus UIN Sunan Ampel Surabaya dalam mendapatkan kebutuhan mereka tanpa keluar kampus

Adapun waktu penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah selama 3 bulan yakni mulai tanggal 15 Februari 2014 hingga 15 Mei 2014

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya.¹ populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli barang atau produk di Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.² Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel dilakukan secara *non probability sampling*³. Berdasarkan teknik ini, tidak semua individu mendapat peluang yang sama untuk diambil sebagai sampel. Sedangkan metodenya melalui *accidental sampling* yaitu mereka yang dijumpai peneliti di tempat penelitian atau orang-orang yang diketahui pernah menggunakan jasa tersebut, maka ia dapat dijadikan sampel dalam penelitian.

Menurut Arikunto menyatakan bahwa untuk pengambilan sampel, sekedar ancer-ancer maka apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Akan tetapi, jika jumlah subyeknya lebih besar dapat diambil antara 10 – 15 % atau 20-25% atau lebih.⁴

Berdasarkan pernyataan diatas, dalam penentuan jumlah sampel, penulis menggunakan rumus Slovin yaitu :

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

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*, 80

²*Ibid*, 81

⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), 94

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang yang ditolelir, misalnya 10 %

Jumlah populasi konsumen yang datang rata-rata tiap hari adalah 200 orang.⁵ Dan batas penelitian yang diinginkan sebesar 5 % maka perhitungannya sebagai berikut

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

$$= 133$$

Hasil penghitungan menunjukkan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 133 konsumen

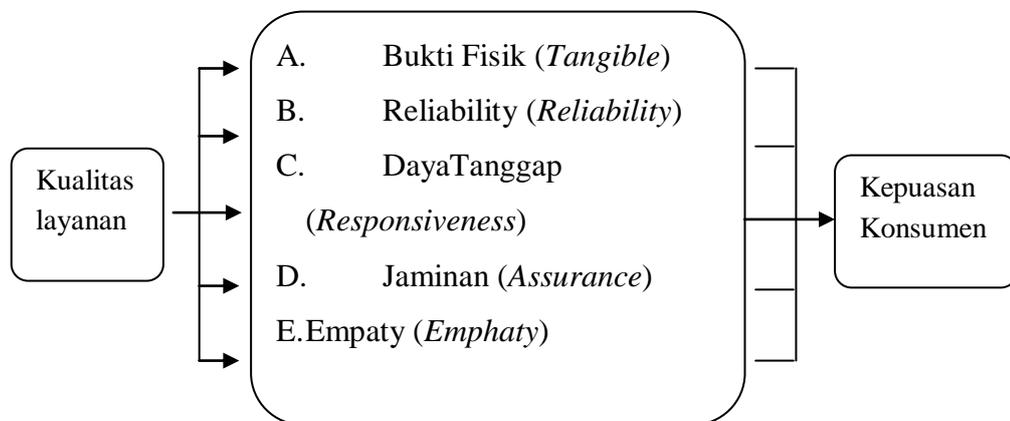
D. Variabel Penelitian

Variabel merupakan konsep yang memiliki bermacam-macam nilai. Selain itu, variabel penelitian dapat juga disebut sebagai segala sesuatu yang menjadi objek pengamatan penelitian yang meliputi faktor- faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti.⁶ Terdiri dari:

⁵ Nur Azizah, *Wawancara*, Surabaya tanggal 10 April 2014

⁶ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, Cet. X. 2009), 118.

- a. Variabel independen (x), dimana perubahan variabel yang satu mempengaruhi atau menyebabkan perubahan variabel lain.⁷ Dalam penelitian ini, variabel independen adalah kualitas layanan KPRI Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya yang terdiri dari bukti fisik (*Tangibles*), Reliability (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurances*), Empaty (*Emphaty*)
- b. Variabel dependen (y), dimana variabel ini merupakan variabel yang dipengaruhi atau variabel yang bergantung pada variabel lain.⁸ Dalam penelitian ini, variabel dependen yaitu kepuasan konsumen Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya



E. Definisi Operasional

Adapun variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Variabel Independen (X) yaitu kualitas layanan
- b. Variabel Dependen (Y) yaitu kepuasan konsumen.

⁷ Muslich Anshori dan Sri Ismawati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga, 2006), 57.

⁸ *Ibid.*, 58.

Adapun agar lebih terarah dari kedua variabel di atas, maka peneliti akan memberikan penjelasan dari kedua variabel tersebut

a) Adapun yang menjadi variabel independen dari penelitian ini adalah Kualitas layanan KPRI al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya. Kualitas layanan yaitu yang meliputi :

1) Faktor fisik (*Tangibles*) (X_1) adalah sebuah aspek yang bisa dirasakan oleh panca indera penglihatan ataupun peraba. Dengan indikator :

- a. Penataan tempat
- b. Peralatan yang modern
- c. Kebersihan ruangan

2) Reliabilitas (*reliability*) (X_2) adalah kemampuan atau usaha perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Dengan indikator :

- a. Memberikan jasa sesuai yang dijanjikan.
- b. Petugas yang selalu siap untuk melayani pelanggan setiap waktu
- c. Prosedur pelayanan yang mudah

3) Daya tanggap (*responsiveness*) (X_3) adalah keinginan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dalam memberikan pelayanan dengan tanggap.

Dengan indikator :

- a. Kesiediaan membantu konsumen

- b. Komunikasi yang baik
 - c. Kecepatan pelayanan
- 4) Jaminan (*assurances*) (X_4) adalah perilaku para karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan perbankan dan menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Dengan indikator :
- a. Keamanan dan kenyamanan yang terjaga
 - b. Petugas memberikan informasi yang jelas dalam pelayanan
 - c. Ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
- 5) Empati (*emphaty*) (X_5) berkaitan dengan perolehan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi, perhtian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen. Dengan indikator :
- a. Kesiediaan karyawan dalam menerima keluhan dan pengaduan .
 - b. Karyawan yang ramah
 - c. Perhatian terhadap kebutuhan konsumen
- b) Adapun yang menjadi variabel dependen dari penelitian ini adalah kepuasan konsumen.
- a. Produk yang ditawarkan sesuai dengan harapan konsumen.
 - b. Kenyamanan berbelanja sesuai dengan tingkat harapan

konsumen

- c. Pelayanan karyawan sesuai dengan harapan konsumen.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

Alat utama dalam penelitian ini adalah kuesioner yang ditujukan kepada konsumen yang melakukan transaksi jual beli di UIN Sunan Ampel Surabaya yang terpilih menjadi sampel penelitian. Namun sebelumnya perlu diadakan uji validitas dan reliabilitas terhadap alat ukur tersebut.

Hasil penelitian dikatakan valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti sedangkan dikatakan reliable bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda.⁹

1. Uji Validitas – Corrected item-Total Correlation

Analisis ini dilakukan dengan cara mengorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi yang overestimasi. Hal ini dikarenakan agar tidak terjadi koefisien item yang overestimasi (estimasi nilai yang lebih tinggi dari yang sebenarnya).¹⁰

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

⁹ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 348.

¹⁰ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Jakarta : Buku Kita, 2009), 20

- Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji dua dengan signifikansi 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- Jika r hitung $< r$ tabel (uji dua dengan signifikansi 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

2. Uji Reliabilitas – Cronbach's Alpha

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut hilang. Metode Alpha sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala (missal 1-4, 1-5) atau skor rentangan (missal 0-20,0-05).¹¹

Rumus Reliabilitas dengan metode Alpha adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_1^2 = varian total

Uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 0,05, artinya instrument dapat dikatakan reliabel bila nilai alpha lebih besar dari r

¹¹ Ibid., 25

kritis *product moment*, atau bisa menggunakan batasan tertentu seperti 0,6. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.

G. Jenis Data dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan untuk mendukung dalam penelitian ini adalah :

a) Sumber Data Primer

Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden (konsumen KPRI UIN Sunan Ampel Surabaya) tentang variabel yang diteliti. Kuesioner yang dilakukan dengan mnengumpulkan data tertulis berdasarkan jawaban responden atas pertanyaan yang dilakukan

b) Sumber Data Sekunder

Data ini diperoleh dari hasil penelitian yang terdahulu, jurnal, artikel, dan buku-buku (kepuustakaan) yang dapat mendukung penelitian ini.

H. Metode Pengumpulan Data

Ada beberapa teknik yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data, diantaranya :

1. Observasi, metode observasi disebut juga sebagai pengamatan yang meliputi kegiatan perhatian terhadap suatu obyek dengan

menggunakan seluruh alat indera.¹² dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap kondisi lokasi penelitian dan mengamati konsumen yang datang ke Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya

2. Kuesioner, dalam penelitian ini pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yakni pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹³ Yaitu kepada konsumen Koperasi Al-Kautsar Surabaya
3. Dokumentasi. Dokumentasi adalah data yang dikumpulkan dengan melihat dokumen atau catatan yang relevan dengan masalah.¹⁴ Dokumentasi dalam penelitian ini yakni berupa data jumlah seluruh konsumen

I. Skala Pengukuran Variabel

Dalam proses pengolahan data, digunakan skala *likert* yang berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu¹⁵, dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian, indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.¹⁶ Item-item tersebut adalah item-item

¹² Asnawidan Masyhuri, *Metodologi Riset Pemasaran*, (Malang : UIN Maliki Press, 2011) 143

¹³ Ibid, 142

¹⁴ Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2010), 31

¹⁵ Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), 137.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 93.

yang relevan dengan apa yang ingin diketahui, dimana responden akan memilih jawaban-jawaban yang paling sesuai dengan pendapatnya.¹⁷ Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban diberi skor.¹⁸ Untuk pertanyaan bersifat positif, maka bobot jawaban disusun sesuai dengan urutan¹⁹, yakni:

Tabel 3.1

Bobot Penilaian Setiap Jawaban

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat tidak setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Kurang Setuju	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

Sumber: Morisson (2012:89)

J. Uji Instrumental Penelitian

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian pada variabel penelitian dengan model regresi, apakah dalam variabel dan model regresinya terjadi kesalahan. Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus tersbebas dari penyimpangan data yang terdiri dari

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 2004, 86.

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 2005, 86.

¹⁹ Morissan M. A., dkk., *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: Kencana, 2012), 89.

multikolonieritas, heteroskedastisitas dan normalitas.²⁰ Berikut ini macam-macam Uji asumsi klasik:

1) Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah dengan menggunakan uji statistik *Non-Parametrik Kolmogrov-Smirnov* (K-S). uji K-S dilakukan dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.²¹ Untuk menentukan normalitas dibantu dengan program SPSS v.19.

2) Uji Heteroskedastisitas

Salah satu asumsi pada fungsi regresi adalah apabila variasi faktor pengganggu selalu sama pada data pengamatan yang satu dengan data pengamatan yang lain.²² Jika ciri ini dipenuhi, berarti variasi faktor pengganggu pada kelompok data tersebut bersifat homoskedastis. Jika asumsi tersebut tidak dapat dipenuhi maka dapat dikatakan terjadi penyimpangan. Penyimpangan terhadap faktor pengganggu demikian disebut heteroskedastisitas.

²⁰ Ghazali, *Aplikasi*, 57.

²¹ Aminudin, "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen BPRS Bumi Rinjai Kota Batu", Skripsi: Fakultas Ekonomi UIN Malang, 2010.

²² Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 106.

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual data yang ada. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

Cara yang digunakan dalam pengujian ini adalah dengan uji Glejser. Uji ini dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolute residualnya. Jika ini signifikan antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.²³ Adanya heteroskedastisitas dapat diketahui dengan cara melihat grafik plot antar prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).

3) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan bantuan pengujian untuk asumsi dalam analisis regresi berganda. Asumsi multikolinearitas menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinearitas. Gejala multikolinearitas adalah gejala korelasi antar variabel independen. Gejala ini ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel independen. Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, dalam penelitian ini dengan menggunakan *tolerance* dan VIF (variance inflation

²³ Duwi, "Uji Heteroskedastisitas", http://duwi_consultant.blogspot.com/2011/11/uji.Heteroskedastisitas.html (26 September 2013)

factor).²⁴ *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih dan tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolonieritas yang tinggi. Nilai *cut off* yang dipakai oleh nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai nilai VIF di atas 10. Apabila terdapat variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresinya.

2. Uji Hipotesis Penelitian

Untuk mengetahui hipotesis yang diajukan terbukti atau tidak, maka digunakan perhitungan uji statistik.

1) Uji F (*Simultan*)

Pengujian f dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Uji f yaitu:

$$F = \frac{R^2(N - k - 1)}{k(1 - R^2)}$$

Keterangan:

$$F = \text{nilai } f \text{ yang dicari } (F_{hitung})$$

²⁴ Santosa P.B dan Ashari, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*, (Yogyakarta: ANDI, 2005), 238.

$R^2 = \text{koefisien determinasi}$

$k = \text{jumlah variabel bebas}$

$N = \text{jumlah sampel}$

Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak hal ini berarti variabel independen secara simultan (bersama-sama) tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak (uji 2 sisi dengan sig. 0,05), yang berarti variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh dengan variabel dependen. Untuk menentukan F_{hitung} dibantu dengan program SPSS v.19.

2) Uji t (*Parsial*)

Pengujian T dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Uji t yaitu:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

$t = \text{nilai } t \text{ yang dicari } (t_{hitung})$

$r = \text{koefisien korelasi}$

$n = \text{jumlah sampel}$

Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak hal ini berarti variabel independen secara simultan (bersama-sama) tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, yang berarti variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh dengan variabel dependen. Untuk menentukan t_{hitung} dibantu dengan program SPSS v.19.

Uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 0,05, artinya instrumen dapat dikatakan reliabel bila nilai alpha lebih besar dari r kritis *product moment*.

3. Regresi Linier Berganda

Adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat.²⁵

Rumus:

$$\hat{Y} = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5$$

Dimana:

\hat{Y} : Kepuasan konsumen

x_1 : Faktor fisik

x_2 : Keandalan

²⁵ Husain Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Pengantar Statistika*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 241.

x_3 : Daya tnggap

x_4 : Jaminan :

x_5 : Empati

b : Koefesien regresi variabel antara x dan Y

a : Konstanta