

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah suatu kelompok atau kumpulan subjek atau objek yang akan dikenai generalisasi hasil penelitian.¹ Dan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota KSPPS Amanah Ummah Surabaya.

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang akan diteliti.² Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *non probability* sampling yakni dengan teknik *accidental sampling* atau *convenience sampling*, yaitu teknik penarikan sampel dari populasi berdasarkan apa adanya, dengan alasan untuk kemudahan mendapatkan data, dengan tanpa memperhitungkan derajat representativitasnya.³ Alasan penggunaan teknik *accidental sampling* atau *convenience sampling* ini karena populasinya adalah individu-individu yang sukar ditemui dengan alasan sibuk, tidak mau diganggu, tidak bersedia menjadi responden, atau alasan lainnya.⁴ Oleh karena itu dalam penelitian ini siapa saja yang ditemui oleh peneliti dan masuk dalam kategori populasi akan dijadikan sebagai sampel atau responden.

Sedangkan dalam penentuan jumlah sampel yang populasinya besar dan jumlahnya tidak diketahui (*infinite population*) dimana pada penelitian ini

¹ Duwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2009), 9.

² Ibid.

³ Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), 140.

⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Media Grup, 2009), 126.

D. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas dan variabel terikat. Variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas (X) terdiri dari *financial bond* (X_1), *social bond* (X_2), dan *structural bond* (X_3) di KSPPS Amanah Ummah Surabaya.
2. Variabel terikat (Y) yaitu kepuasan anggota KSPPS Amanah Ummah Surabaya.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional dari variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini akan dijelaskan di bawah ini:

1. *Financial bond* (X_1) adalah ikatan yang digunakan perusahaan atau penyedia jasa melalui manfaat ekonomi yang dirasakan oleh anggota KSPPS Amanah Ummah. Menurut Berry dan Parasuraman variabel *financial bond* diukur dengan beberapa item indikator. Adapun item indikator dari variabel ini adalah :

- a. Insentif
- b. Potongan harga
- c. *Frequency reward*

Pengukuran *financial bond* dalam penelitian ini terdiri atas 3 pertanyaan. Skor penilaian dengan menggunakan skala Likert berkisar antara 1-5, dari jawaban sangat setuju hingga jawaban sangat tidak setuju. Skor terendah menunjukkan kecilnya manfaat ekonomi yang dirasakan anggota KSPPS Amanah Ummah, sedangkan skor tertinggi menunjukkan tingginya manfaat ekonomi yang dirasakana anggota KSPPS.

2. *Social bond* (X_2) adalah yang menggambarkan ikatan pribadi atau ikatan hubungan seperti keakraban, persahabatan, dan berbagi pengalaman dengan para anggota KSPPS Amanah Ummah. Menurut Smith, Liang dan Wang variabel *social bond* diukur dengan beberapa item indikator. Adapun item indikator dari variabel ini adalah :

- a. Memahami kebutuhan dan keinginan.
- b. Mendengarkan keluhan anggota.
- c. Menjalin keakraban dengan anggota.

Pengukuran *social bond* dalam penelitian ini terdiri atas 3 pertanyaan. Skor penilaian dengan menggunakan skala Likert berkisar antara 1-5, dari jawaban sangat setuju hingga jawaban sangat tidak setuju. Skor terendah menunjukkan lemahnya hubungan antara karyawan dengan anggota KSPPS, sedangkan skor tertinggi menunjukkan kuatnya hubungan antara karyawan dengan anggota KSPPS Amanah Ummah Surabaya.

3. **Structural bond (X_3)** adalah ikatan berkenaan dengan struktur, penguasaan norma-norma dalam satu hubungan dan pertukaran informasi. Menurut Sheth dan Parvatiyar variabel *social bond* diukur dengan beberapa item indikator. Adapun item indikator dalam variabel ini adalah :

- a. Penyediaan jasa
- b. Penyediaan informasi yang akurat

Pengukuran *structural bond* dalam penelitian ini terdiri dari 2 pertanyaan. Skor penilaian dengan menggunakan skala Likert berkisar antara 1-5, dari jawaban sangat setuju hingga jawaban sangat tidak setuju. Skor terendah menunjukkan rendahnya sumberdaya yang dimiliki perusahaan untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan anggota, sedangkan skor tertinggi menunjukkan tingginya sumberdaya yang dimiliki perusahaan untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan anggota.

4. **Kepuasan (Y)** adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Philip Kotler variabel kepuasan diukur dengan beberapa item indikator. Adapun item indikator dari variabel ini adalah :

- a. Hubungan yang dijalin antara KSPPS dengan anggota menjadi harmonis.
- b. Pembelian ulang
- c. Loyalitas anggota

d. Rekomendasi dari mulut ke mulut

Pengukuran kepuasan dalam penelitian ini terdiri dari 6 pertanyaan. Skor penilaian dengan menggunakan skala Likert berkisar antara 1-5, dari jawaban sangat setuju hingga jawaban sangat tidak setuju. Skor terendah menunjukkan rendahnya perasaan anggota terhadap kinerja yang dihasilkan KSPPS, sedangkan skor tertinggi menunjukkan bahwa tingginya perasaan anggota terhadap kinerja yang dihasilkan KSPPS.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas atau keshahihan suatu instrument adalah ukuran seberapa tepat instrumen itu mampu menghasilkan data sesuai dengan ukuran yang sesungguhnya yang ingin diukur.⁶ Setelah membuat kuesioner (*instrument* penelitian) langkah selanjutnya menguji apakah kuesioner yang dibuat tersebut valid atau tidak. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengetahui kuesioner yang digunakan sudah tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur, yaitu:

1. Jika koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3.
2. Jika koefisien korelasi *product moment* > r-tabel (α ; n-2) n = jumlah sampel.
3. Nilai Sig $\leq \alpha$

⁶ Zainal Mustafa EQ, *Mengurai Variabel hingga instrumentasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 164.

diperoleh secara langsung dari responden yaitu anggota KSPPS Amanah Ummah Surabaya dengan mengisi lembar kuesioner. Sedangkan data sekunder bersumber dari data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen atau data-data dari lembaga KSPPS Amanah Ummah Surabaya.

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui beberapa teknik, antara lain:

1. Kuisisioner

Kuesioner merupakan daftar tertulis pertanyaan yang harus dijawab oleh responden.⁷ Daftar pertanyaan tersebut ditujukan pada responden yaitu kepada anggota KSPPS Amanah Ummah Surabaya yang berjumlah 100 orang. Responden membaca daftar pertanyaan tertulis yang diberikan, dan untuk selanjutnya menuliskan jawabannya atau memilih jawaban yang telah disediakan. Kemudian lembar kuesioner dikumpulkan untuk dianalisis hasil jawaban dari responden tersebut.

2. Wawancara

⁷RestuKartikoWidi,*Asas Metodologi Penelitian*(Graha Ilmu:Yogyakarta,2010),243

Plot dan Kolmogorov Smirnov. Grafik histogram membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Maka, dasar pengambilan keputusan adalah jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Pada uji Kolmogorov Smirnov apabila signifikansi $> 5\%$ maka berarti data terdistribusi secara normal. Sebaliknya apabila signifikansi $< 5\%$ maka berarti data tidak terdistribusi secara normal.

b. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah

c. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Pada pembahasan ini akan dilakukan uji heteroskedastisitas menggunakan uji Park, yaitu meregresikan nilai residual (Lnei^2) dengan masing-masing variabel dependen (LnX_1 dan LnX_2).¹⁰

Dalam pengujian heteroskedastisitas selain menggunakan grafik *scatterplot* juga digunakan uji Park. Apabila dalam pengujian hasilnya tidak signifikan maka tidak terdapat heteroskedastisitas.

d. Uji autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi. Metode yang sering digunakan adalah dengan Uji Durbin Watson (uji DW).

¹⁰ Duwi priyatno, *Mandiri Belajar SPSS...*, 42.

2. Uji hipotesis

a. Uji t-statistik (parsial)

Uji t-statistik merupakan suatu uji hipotesis terhadap koefisien regresi parsial yang digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas secara individu terhadap variabel terikatnya. Pengujian t-statistik dapat dilakukan dengan melihat nilai probabilitas. Apabila nilai probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikansi α sebesar 5% atau 0.05 yang telah ditetapkan (berada pada H_1 daerah diterima atau H_0 ditolak), maka koefisien dalam model signifikan untuk digunakan.

b. Uji f-statistik (simultan)

Uji f-statistik digunakan untuk menentukan signifikan atau tidaknya suatu variabel bebas secara simultan dalam mempengaruhi variabel terikatnya. Pengujian f-statistik dapat dilakukan dengan melihat nilai probabilitas. Apabila nilai probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikansi α sebesar 5% atau 0.05 yang telah ditetapkan (berada pada daerah H_1 diterima atau H_0 ditolak), maka variasi dari model regresi dapat menerangkan variasi dari variabel terikat (signifikan).

3. Analisis regresi linear berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara

variabel independen dengan variabel dependen apakah masing- masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.¹¹

Dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel independen antara lain 1) *financial bond* (X_1), 2) *social bond* (X_2), dan 3) *structural bond* (X_3) sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan anggota (Y). Dengan menggunakan metode ini, maka dapat diketahui pengaruh hubungan antara X_1 dengan Y ; X_2 dengan Y ; X_3 dengan Y dan untuk mencari pengaruh X_1 , X_2 , X_3 terhadap Y secara bersama-sama.

Korelasi berganda merupakan alat ukur untuk mengetahui pertautan antara variabel terikat (Y) dengan beberapa variabel bebas (X) secara serempak dengan menggunakan perhitungan melalui program SPSS. Adapun perhitungan menggunakan rumus regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a_0 + a_1X_1 + a_2X_2 + a_3X_3 + \sum$$

Dimana:

a_0 = Konstanta Y

a_1, a_2, a_3 = Koefisien regresi

¹¹ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: MediaKom, 2009), 73.

