BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitiannya dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Yang termasuk dalam metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian eksperimen dan survey[1]. Metode penelitian eksperimen merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mencari pengeruh *treatment* (perlakuan) tertentu. Sedangkan metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan). Tetapi, peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan menyebarkan kuesioner, wawancara terstruktur dan sebagainya (perlakuan tidak seperti dalam eksperimen).[2]

Dengan begitu, jenis penelitian yang digunakan penulis yaitu dengan jenis penelitian lapangan yakni penelitian yang dilakukan langsung di lapangan.[3]

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 10 November 2014 sampai dengan 10 Desember 2014. Studi penelitian ini dilakukan di Koperasi

---

[1] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2011), 7
[2] Ibid; 6
[3] Restu Kartiko Widi, *Asas Metodologi Penelitian Suatu Pengenalan dan Penuntunan Langkah demi Langkah Pelaksanaan Penelitian* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010), 52

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya. Jl. A. Yani 117 Surabaya. karena merupakan suatu tempat yang mudah dijangkau oleh mahasiswa atau dosen UIN Sunan Ampel Surabaya serta tamu yang datang di Kampus tersebut dalam mendapatkan kebutuhan yang diinginkannya. Selain itu, Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel juga merupakan satu-satunya Koperasi yang ada di Kampus UIN Sunan Ampel Surabaya.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

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[4]. Populasi pada penelitian ini adalah para konsumen (mahasiswa, pegawai, dosen, pendatang/tamu) yang melakukan keputusan pembelian di Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.[5]

2. Sampel

Para konsumen yang melakukan keputusan pembelian di Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel yang merupakan populasi dalam penelitian ini, jumlahnya tebilang cukup banyak dan tidak dapat diketahui dengan pasti, maka dalam penelitian ini sampel yang akan

[4] Ibid; 80
[5] Ibid; 81

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diambil yakni para konsumen atau pelanggan yang melakukan keputusan pembelian di Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya.

Untuk mendapatkan sampel yang lebih *representative*, penulis menggunakan penelitiannya dengan teknik sampel *non-probability sampling* yaitu teknik yang tidak memberikan peluang (kesempatan) yang sama bagi setiap unsur-unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel[6].

Adapun cara untuk teknik tersebut menggunakan *accidential sampling* (sampel aksidensil) dan *judgment sampling* (sampel keputusan). *Accidential sampling* (sampel aksidensil) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dijumpai, atau siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat dipergunakan sebagai sampel, jika dipandang orang kebetualan ditemui itu, maka hal tersebut cocok sebagai data. Sedangakan *judgment sampling* (sampel keputusan) adalah pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut pautnya dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui[7].

Jadi artinya, penulis akan menentukan sampelnya dengan secara langsung menjumpai target populasi yang mendapatkan peluang, di lokasi penelitian. Populasi tersebut yakni yang memiliki karakteristik tertentu sebagai konsumen (pembeli). Sehingga secara otomtis pembeli

---

[6] Rosady Ruslan, *Metode Penelitian : Public Relations dan Komunikasi* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 156
[7] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang dengan kebetulan dijumpai oleh penulis adalah data yang cocok untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini.

Mengacu pada teori Slovin, untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi, adalah sebagai berikut[8] :

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

Keterangan : n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentasi kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir

Jumlah populasi yang datang di Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel kira-kira sekitar 200 orang per bulan[9]. Presentasi batas kesalahan adalah 5% hal ini dikarenakan jumlah populasi dibawah 500, sebagaimana yang dikemukakan oleh Paguso, Garcia dan Guerrero yang dikutip oleh Puguh Suharso di dalam penjelasan bukunya.[10] Hal ini juga berdasarkan keyakinan dari penulis itu sendiri.

Maka perhitungannya adalah :

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

$$n = \frac{200}{1 + (200)(5\%)^2}$$

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

[8] Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitif Untuk Bisnis : Pendekatan Filosofi dan Praktis* (Jakarta : PT. Indeks, 2009), 61
[9] Uswatun Hasanah, *Wawancara,* Surabaya, 12 November 2014
[10] Op.Cit

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari perhitungan tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat 133 populasi yang akan diambil sebagai sampel dalam penelitian ini.

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya[11]. 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[12]. Selain itu, variabel adalah konsep tingkat rendah, yang acuan-acuannya secara relatif mudah diidentifikasikan dan diobservasi serta dengan mudah diklasifikasi, diurut dan diukur[13]. Agar variabel dapat diukur, maka variabel harus dijelaskan kedalam konsep operasional variabel, untuk itu maka variabel harus dijelaskan indikator-indikatornya.[14]

Melihat judul penelitian ini yakni Pengaruh *Service Excellence* terhadap Kepuasan Konsumen di Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ample Surabaya. dimana judul itu menunjukan adanya keterpengaruhan antara *service excellence* dengan kepuasa konsumen, maka variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

---

[11] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 201), 38

[12] Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian, Cetakan ke-10* (Jakarta : Bumi Aksara, 2009), 118

[13] Robert R. Mayer dan Emest Greenwood, *Rancangan Penelitian Kebijakan Sosial* (Jakarta : Rajawali, 1984), 215-216

[14] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta : Kencana, 2009), 60

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Variabel independen (x), adalah variabel bebas yang merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)[15]. Adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah *service excellence* dengan indikator sebagai berikut :

   1. Kecepatan (*Rapidity*)
   2. Ketepatan (*Accuracy*)
   3. Keramahan (*Sociability*)
   4. Kenyamanan (*Comfortability*)

b. Variabel dependen (Y), adalah variabel terikat yang merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Adapaun variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen.

E. Definisi Operasional

Menurut Indiantoro dan Bambang Supomo definisi dari operasional adalah penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang bisa diukur[16]. Atau dapat juga diartikan sebagai suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah :

---

[15] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 201), 38

[16] Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. *Metodologi Penelitian Bisnis.* BPFE Yogyakarta.2002, 69

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Variabel independen (X) yaitu *service excellence* (kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan)

b. Variabel depeneden (Y) yaitu kepuasan konsumen

Untuk mempermudah pengujian terhadap penelitian ini, maka perlu adanya penjabaran kedalam indikator-indikator variabel penelitian yang bersangkutan yaitu :

Tabel 3.1

Definisin operasional variabel dan indikator variabel penelitian

Kecepatan (X_1) :
1. Kecepatan pelayanan saat melayani pembayaran dikasir 2. kecepatan karyawan saat menanggapi keluhan konsumen 3. Kesigapan karyawaan saat menangani pelanggannya
Ketepatan (X_2) :
4. Ketepatan pelayanan saat menyiapkan kebutuhan yang diinginkan pelanggannya 5. Ketepatan pelayanan karyawan saat menghitung pembayaran 6. Tutur kata karyawan saat menyampaikan sesuatu 7. Jam operasionalnya telah sesuai dengan kebutuhan/keperluan konsumen
Keramahan (X_3) :
8. Keramahan dalam melayani pelanggannya 9. Sikap ramah saat berhadapan dengan pelanggannya 10. Keramahan, perhatian dan kesopanan saat menanggapi atau menjawab pertanyaan pelanggan 11. Ucapan terimakasih kepada pelanggan
Kenyaman (X_4) :
12. Fasilitas pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

13. Gaya pelayanan karyawan 14. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang 15. Keberadaan koperasi di belakang parkir dan tongkrongan
Kepuasan Konsumen (Y)
16. Produk yang diharapkan sesuai dengan yang diharapkan 17. Kenyamanan berbelanja sesuai dengan tingkat harapan konsumen 18. Pelayanan karyawan dari segi kecepatan, ketepatan dan keramahan sesuai dengan harapan konsumen 19. Lokasi yang sesuai dengan harapan konsumen

Skala Pengukuran verabel penelitian

Agar konsistensi skala pengukuran dapat dicapai, maka dalam penelitian ini pengukuran yang digunakan adalah jenis skala likert. Pola *service excellence* terhadap kepuasan konsumen diukur dengan 5 skala likert, dengan memberikan lima alternative atau pilihan kepada responden, yakni dengan bobot pemetaan sebagai berikut ;

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Hal ini dikarenakan peneliti menganggap bahwa alternatif tersebut memiliki kemampuan yang kognitif yang lebih mudah memberikan pemahaman kepada responden dalam menentukan responnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil dari sebuah penelitian akan dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang tekumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti sedangkan dikatakan reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda[17].

1. Uji Validitas

Alat ukur harus mempunyai validitas yang tinggi, menurut Krippendorff, arti penting validitas ini dikatakan sebagai " kualitas hasil penelitian yang membawa seseorang untuk meyakini bahwa fakta-fakta yang ada tidak dapat ditentang. Ia mengukur apa yang didesain untuk diukur, dan kita menganggap analisis isi valid sejauh inverensinya didasarkan atas dasar pembuktian yang dicapai secara independen. Validitas menjamin bahwa temuan-temuan penelitian harus diambil secara serius dalam membangun teori-teori ilmiah atau membuat keputusan mengenai masalah-masalah praktis".[18]

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Validitas menunjukkn sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya.[19]

Pengukuran validitas dapat dilakukan dengan menggunakan tiga pendekatan, yaitu :

---

[17] Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung : Alfabeta, 2011), 348
[18] Eriyanto, *analisis isi ; pengantar metodologi untuk penelitian ilmu komunikasi dan ilmu-ilmu social lainnya* (Jakarta : Kencana, 2011),259
[19] Saifudin Azwar, *Reliabilitas dan Validitas, Edisi ke-tiga cetakan ke-7* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007), 6.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. *Content Validity* (Validitas Isi)

Ini merupakaan suatu konsep pengukuran validitas dimana suatu instrument dinilai memiliki *Content Validity,* jka mengandung butir-butir pertanyaan yang memadai dan representative untuk mengukur konstruk sesuai dengan yang diinginkan peneliti

b. *Criterion-Related Validity* (validitas berdasarkan kriteria)

Ini merupakan konsep pengukuran validitas yang menguji tingkat akurasi dari instrument yang baru dikembangkan. Uji *criterion-related validity* dilakukan dengan cara menghitung koefisien korelasi antara skor yang diperoleh dari penggunaan instrument lain yang telah ada sebelumnya yang memiliki kriteia yang relevan.

c. *Construct Validity* (Validitas Konstruk)

Ini merupakan konsep pengukuran validitas dengan cara menguji apakah suatu instrument, mengukur *Construct Validity* sesuai dengan yang diharapkan.

2. **Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas adalah suatu indeks yang menunjukan sejauh mana hasil suatu penelitian pengukur dapat dipercaya[20]. Hasil pengukuran dapat dipercaya atau *reliabel* hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama,

[20] Saifudin Azwar, *reliabilitas dan Validitas, 4.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

selama aspek yang diukur dalam data subyek memang belum berubah. Uji reliabilitas dapat diukur melalui tiga pendekatan :

a. Koefisien stabilitas

Pendekatan ini pada dasranya untuk mengetahui reliabilitas data berdasarkan stabilitas atau konsistensi dari jawaban respondens.

b. Koevisien Ekuivalensi

Pendekatan ini lebih menekankan pada perbedaan bentuk instrument. Sedangkan subyek penelitian, construct dan jangka waktu pengukurannya adalah sama.

c. Reliabilitas Konsistensi Internal

Konsep reliabilitas menurut pendekatan ini adalah konsistensi diantara butir-butir pertanyaan atau penyataan dalam suatu instrument.

G. Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data adalah bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian[21]. Data adalah kumpulan hasil pengukuran terhadap variabel yang berisi informasi tentang karakteristik

[21] Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif ;KOmunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya,* (Jakarta : Kencana, 2009), 119

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

variabel[22]. Adapun jenis data yang digunakan dalm penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Data kuantitatif

Yaitu data yang berwujud angka atau diwujudkan angka[23] yang meliputi : jumlah konsumen Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya, hasil angket, hasil analisis. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah merupakan pendekatan deduktif yakni pendekatan secara teoritik untuk mendapatkan konfirmasi berdasarkan hipotesis dan observasi yang telah dilakukan sebelumnya. Suatu hipotesis lahir dari sebuah teori, lalu hipotesis ini diuji dengan melakukan beberapa observasi. Hasil dari observasi ini kan dapat memberikan konfirmasi tentang sebuah teori yang semula dipakai untuk menghasilkan hipotesis.[24]

b. Data kualitatif

Merupakan data yang berbentuk uraian atau penjelasan berupa laporan untuk kemudian dikumpulkan dan dianalisis untum mendapatkan kesimpulan. Data kualitatif dalam penelitian ini berupa tanggapan konsumen tentang *service excellence* dan kepuasannya pada Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya.

---

[22] Suprapto, *Metode Riset dan Aplikasi dalam Pemasaran,* (Jakarta : Rineka Cipta, 1994), 72
[23] Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian ;Kualitatif – Kuantitatif,* (Malang : UIN-Maliki Press, 2010), 272
[24] internet

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. **Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a) Sumber data primer

Data yang diperoleh langsung diambil dari obyek penelitian. Data ini diperoleh langsung dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden (Konsumen Koperasi Alkautsar UIN Sunan Ampel) tentang variabel yang diteliti. Kuesioner dilakukan dengan mengumpulkan data tertulis berdasarkan jawaban responden atas penyataan atau petanyaan. Juga dihasilkan dari wawancara dan observasi langsung terhadap responden.

b) Sumber data sekunder

Data yang diperoleh tidak secara langsung daro obyek penelitian. Data ini diperoleh dari hasil penelitian terdahulu, jurnal, artikel, dan buku-buku (kepustakaan) yang dapat mendukung penelitian ini. Diantaranya yaitu :

- Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*
- Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*
- Fendy Tjiptono, *service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*
- Imam Ghozali, *Analisis Multivariat dengan Program SPSS*
- Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*
- Dan Lain Sebagainya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standart lain untuk keperluan tersebut[25]. Dengan observasi ini, peneliti menggunakan mata dalam mengamati sesuatu yang berkaitan dengan penelitian ini, dengan secara langsung mendatangi tempat penelitiannya yaitu di Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya.

b. Angket (Kuesioner)

Alat lain untuk mengumpulkan data adalah daftar pertanyaan, yang sering disebut secara umum dengan *kuesioner* yaitu sebuah set pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian, dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis[26]. Peneliti menyiapkan beberapa pertanyaan sesuai dengan variabel yang diangkat yang disertakan peilihan ganda sebagai pilihan jawaban kepada responden yaitu para konsumen Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya.

c. Wawancara

Selain dari pengumpulan data dengan cara observasi, juga diperoleh dengan cara wawancara atau *interview* yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya

[25] Moh. Nazir, *Metode Penelitian,* (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2009), 175
[26] Ibid, 203

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jawab, sambil bertatap muka antara penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara)[27] yakni menggunakan wawancara terstruktur dengan mempersiapkan sederetan daftar pertanyaan tertulis sebagai panduannya. Dalam hal ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan para konsumen Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya, juga dengan para karyawan atau pegawai Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Amper Surabaya.

d. Dokumentasi

Dalam mengumpulkan data, peneliti juga menggunakan alat dokumentasi sebagai penguat data-data yang diperoleh agar semakin akurat dan dipercaya. Karena dokumentasi merupakan suatu alat yang memiliki nilai bukti yang kuat atas adanya penelitian ini.

I. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan[28]. Kemudian data yang diperoleh dari lapangan dianalisis dengan beberapa metode berikut :

a. Metode deskriptif, yaitu analisis yang digunakan untuk menggambarkan profil responden yang meliputi jenis kelamin, usia dan yang lainnya.

[27] Ibid, 194
[28] Singarimbun, et.al, *Metode Penelitian Survey,* (Jakarta : LP3ES, 1989), 263.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Metode Kuantitatif, yaitu analisis yang bertujuan untuk mengetahui pengeruh *service excellence* terhadap Kepuasan konsumen di Koperasi Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya.

1. **Uji Validitas dan Reliabilitas**

   a. **Uji Validitas**

Uji validitas merupakan alat ukur untuk melihat atau mengetahui apakah kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden sebenarnya. Jenis validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas Konstruk karena alat ukurnya untuk menguji suatu hipotesis tertentu diturunkan berdasarkan teori yang telah teruji. Validitas konstruk adalah validitas yang melihat apakah alat ukur disusun atau diturunkan dari suatu kerangka teori tertentu.[29]

Untuk menguji validitas keadaan responden digunakan rumus product moment Pearsons, yaitu[30] :

$$r_{xy} = \frac{\mathrm{n}\,(\mathrm{xy}) - (\mathrm{xy})}{\sqrt{\mathrm{n}\,\Sigma\mathrm{x}^2 - (\Sigma\mathrm{x})[\mathrm{n}\,\Sigma\mathrm{y}^2 - (\Sigma\mathrm{x})]}}$$

Keterangan:

rxy = Koefisien korelasi product moment antara X dan Y

X = Skor Pernyataan setiap nomor

Y = Skor total

n = Jumlah responden

[29] Eriyanto, *analisis isi ; pengantar metodologi untuk penelitian ilmu komunikasi dan ilmu-ilmu social lainnya* (Jakarta : Kencana, 2011), 268

[30] Singarimbun dan effendi, *metode penelitian survey* (Jakarta, LP3ES, 1995), 137

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jika r hitung lebih besar dari r tabel atau nilai r positif dan lebih kecil dari 0,05 maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.[31]

b. Uji Reliabilitas

Data yang reliabel menurut definisi adalah data yang tetap konstan dalam seluruh variasi pengukuran[32]. Uji realibilitas pada dasarnya untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik[33]. Jika hasil pengukuran yang dilakukan berulang menghasilkan hasil yang relative sama, pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Dalam pengujian ini uji reliabilitas menggunakan kaidah *alpha cronbach*, karena instrument yang digunakan mempunyai rentan nilai, dengan rumus[34] :

$$r_{11} = \left(\frac{\mathrm{k}}{\mathrm{k}-1}\right)\left(1 - \frac{\partial^2 \mathrm{b}}{\mathrm{V}^2\,\mathrm{t}}\right)$$

Keterangan :

r_{11} = Realibilitas instrumen

k = Banyaknya butir pernyataan

∂^2b = Jumlah varian butir

$\mathrm{V}^2\,\mathrm{t}$ = Varian total

[31] Imam ghozali, *analisis multivariate dengan program SpSS* (semarang : Badan penerbit universitas Diponegoro, 2005), 45
[32] Ibid.
[33] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Ed. Revisi 6* (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2006), 178
[34] Ibid; 195

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam SPSS ada fasilitas yang dapat di gunakan untuk mengukur reliabilitas yaitu melalui uji statistik *cronbach alpha* (adapun rumusnya sebagaimana yang dijelaskan diatas) dan variabel di katakan reliabel jika nilai *cronbach alpha*¯ 0.60, (Nunnally dikutip oleh Ghozali, 2005)[35].

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian pada variabel penelitian dengan model regersi, apakah dalam variabel dan model regresinya terjadi kesalahan.[36] Berikut ini macam-macam uji asumsi klasik :

a. 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 adlah dengan menggunakan uji statistik *Non-Parametrik Kolmogrov-Smirnov* (K-S). jika nilai K-S tidak signifikan pada (p 0,05) dengan kata lain residual berdistribusi normal. Uji normalitas dapat diketahui dengan mengamati histogram masing-masing variabel dan dengan melihat tingkat kecondongan yang merupakan selisih antara rata-rata dari nilai tengah. Hal ini menunjukkan simetri tidaknya ditribusi data.

---

[35] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005),

[36] Ibid; 57

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Uji Heteroskedastisitas

Salah satu asumsi pada fungsi regresi adalah apabila variasi faktor pengganggu adalah sama pada data pengamatan yang satu dengan data pengamatan yang lain.[37] jika cirri 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 diasebut heteroskedastisitas.

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 *scatterplot.* Uji ini dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolute residualnya. Jika ini signifikan antara variabel independen dengan absolute residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi hetoskedatisitas.[38] Adanya heroskedastisitas dapat diketahui dengan cara melihat grafik plot antara prediksi variabel dependen dengan rasidualnya.

---

[37] Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif* (Jakarta : Bumi Aksara, 2004) 106

[38] Duwi, "Uji Heterokedastisitas", dalam http://duwi consultant.blogspot.com, diakses pada 23 oktober 2014

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya terganggu.[39] Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, dalam penelitian ini dengan menggunakan *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Faktor*)[40]. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih dan tidak dijelaskan oleh variabel yang lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF (karena VIF = 1 / *tolerance*) dan menunjukan adanya kolonieritas yang tinggi. Nilai *cut of* yang dipakai oleh nilai *tolerance* 0,10 atau sam dengan nilai nilai VIF daiat 10. Apabila terdapat variabel bebas memiliki nilai *toleranc* lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, mka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antara variabel bebas dengan model regresinya.

3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda[41]

Model yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan regresi linier berganda. Pemilihan alat statistik untuk

[39] Konsultan Statistik, 'Uji Asumsi Klasik ", dalam http://www.konsultanstatistik.com, di akses pada 23 oktober 2014

[40] Santoso P.B dan Ashari, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS* (Yogyakarta : ANDI, 2005), 238

[41] Tony wijaya , *Metodologi Penelitian ekonomi dan Bisnis :Teori dan Praktik* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013, 127-128

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menganalisis data ini, ditujukan untuk menjawab hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan model statistic berikut :

$$\boldsymbol{Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon}$$

Keterangan :

Y = kepuasan konsumen

α = konstanta

X_1 = kecepatan

X_2 = ketepatan

X_3 = keramahan

X_4 = kenyamanan

ε = *error term*

$\beta_{1-}\beta_2$ = koefisien regresi

Penarikan simpulan dilakukan dengan dua cara yaitu secara parsial, dengan melihat signifikansi masing-masing variabel independen. Dan sedangkan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama (serentak) maka dilakukan analisis secara simultan dengan nilai koefisisen determinasi (R^2) model dan arena variebel independen lebih dari dua, maka koefisien determinasi lebih tepat dilihat dari nilai *adjusted* R^2 nya.

Bentuk pengujian hipotesis dalam sebuah penelitian kuantitatif adalah sebagai berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Uji F (Uji Simultan)

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen dengan dependen secara simultan. Penujian melalui uji F atau variasinya dengan membandingkan F-hitung (Fh) dengan F-tabel (Ft) pada derajat signifikan 5%.

Apabila hasil perhitungan menunjukkan :

a. Fh > Ft, atau apabila probabilitas kesalahan kurang dari 5%. Maka Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Fh < Ft, atau apabila probabilitas kesalahan lebih dari 5% maka Ho diterima dan Ha ditolak. Hal ini menunjukkan tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

2) Uji t (Uji Parsial)

Untuk menguji pengaruh variabel independen digunakan uji t, yang berfungsi untuk menguji keberartian koefisien regresi linier berganda secara parsial. Pengujian melalui uji t, dilakukan dengan membandingkan t-hitung (t_{hitung}) dengan t-tabel (t_{tabel}) pada derajad signifikansi 5%.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Apabila hasil pengujian menunjukakkan:

a. $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau apabila probabilitas kesalahan kurang dari 5% maka Ho ditolak dan Ha diterima, yang berarti bahwa variabel dependen dapat menerangkan variabel independen, dan memang ada pengaruh yang signifikan diantara kedua variabel yang diuji

b. $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau apabila probabilitas kesalahan lebih dari 5% maka Ho diterima dan Ha ditolak, yang berarti bahwa variabel dependen dapat menerangkan variabel independen, dan tidak ada pengaruh yang signifikan diantara kedua variabel yang diuji

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id