

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian menurut Sugiyono (2015) merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *eksploratif* yaitu penelitian yang bertujuan untuk memperdalam dan memahami mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Cabang Lampung 2 Bandar Lampung.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Cabang Lampung 2 Bandar Lampung yang beralamat di Jl. Yos Sudarso No 171 Bandar Lampung.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini akan berlangsung selama 3 bulan, mulai dari bulan Mei sampai Juli 2023.

C. Variabel Penelitian

1. Jenis Variabel

Penelitian ini terdiri atas 2 jenis variabel yaitu, kualitas pelayanan yang merupakan variabel independen (X) dan kepuasan pelanggan yang merupakan variabel dependen (Y). Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan pada variabel dependen. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel independen (Sugiyono: 2015).

2. Definisi Operasional Variabel

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan menurut teori Alma (2015) yang terdiri dari berwujud (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan kepastian atau

jaminan (*assurance*). Sedangkan untuk variabel kepuasan pelanggan menggunakan indikator berdasarkan teori Tjiptono (2014) yang terdiri dari membeli jasa secara rutin, merekomendasikan kepada orang lain dan tidak terpengaruh daya tarik pelanggan pesaing. Selanjutnya akan dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator
1	Kualitas pelayanan (X)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> <ol style="list-style-type: none"> a. Penampilan karyawan b. Fasilitas ruangan c. Tingkat kebersihan ruangan d. Teknologi dan peralatan yang mendukung 2. <i>Empathy</i> <ol style="list-style-type: none"> a. Kemampuan memahami masalah anggota b. Kemampuan mengatasi masalah anggota c. Kesungguhan karyawan dalam melayani anggota 3. <i>Reliability</i> <ol style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang tepat waktu b. Akurasi penanganan sesuai dengan janji yang diberikan c. Kesamaan pelayanan terhadap semua anggota d. Pelayanan yang diberikan dapat dipercaya anggota 4. <i>Responsiveness</i> <ol style="list-style-type: none"> a. Tanggapan segera terhadap keluhan anggota b. Bersikap informatif c. Merespon permintaan anggota dengan cepat

		<p>5. <i>Assurance</i></p> <p>a. Kemampuan komunikasi karyawan</p> <p>b. Kesabaran dan keramahan karyawan</p> <p>c. Pengetahuan serta keterampilan yang luas</p>
2	Kepuasan Pelanggan (Y)	<p>1. Menggunakan jasa secara rutin</p> <p>2. Merekomendasikan kepada orang lain</p> <p>3. Tidak terpengaruh daya tarik pelanggan pesaing</p>

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Etta Mamang Sangadji dan Sopiah (2012) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: subjek atau objek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Kota Bandar Lampung yang berjumlah 750 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2015) sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Peneliti mengambil sampel anggota Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Kota Bandar Lampung sebagai narasumber. Karena banyaknya populasi maka penentuan sampel dilakukan dengan *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel.

Penentuan besar sampel menggunakan rumus Slovin dalam Sugiyono (2015)

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

keterangan:

N = besar populasi

n = besar sampel

d = tingkat presisi yang diinginkan: 0,05

$$n = \frac{750}{1+750 (0,05^2)}$$

$$n = \frac{750}{1+750 (0,0025)} = 260 \text{ orang}$$

$n = 260$ orang

E. Teknik Pengumpulan Data

Penggolongan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder yaitu:

1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti (responden) dan untuk kepentingan studi yang bersangkutan.

Data primer dapat diperoleh dengan cara:

1. Angket atau kuesioner, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada anggota Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Bandar Lampung.
2. Wawancara (*interview*), yaitu dengan mengajukan pertanyaan secara langsung dengan pihak anggota Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Bandar Lampung.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dengan mengumpulkan data-data dari buku-buku ilmiah serta literatur-literatur yang mempunyai hubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Penulis menggunakan berbagai metode pengumpulan data yang akan diuraikan sebagai berikut:

1. Studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data melalui penelitian kepustakaan dengan mempelajari buku-buku, literatur-literatur, dan catatan tertulis lainnya yang berhubungan dan menunjang penelitian.

2. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data melalui peninggalan tertulis terutama arsip-arsip dan termasuk juga buku mengenai pendapat, dalil yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini.

Untuk memungkinkan anggota menjawab setiap butir pertanyaan, digunakan ukuran interval berdasarkan jenis skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dapat dijabarkan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan ataupun pertanyaan (Sugiyono, 2015).

Jawaban untuk setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi positif sampai negatif dan dapat diberi skor, antara lain:

SS = Sangat Setuju, dengan skor 5

S = Setuju, dengan skor 4

N = Netral, dengan skor 3

TS = Tidak Setuju, dengan skor 2

STS= Sangat Tidak Setuju, dengan skor 1

1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2012) Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesalahan suatu instrumen dan sejauh mana daftar pertanyaan tersebut dapat diukur. Untuk mengukur tingkat validitas dalam penelitian ini digunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut:

$$R = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

R = koefisien korelasi

N = jumlah sampel penelitian

x = nilai skor variabel kualitas pelayanan (variabel bebas)

y = nilai skor variabel kepuasan pelanggan (variabel terikat)

$\sum xy$ = hasil perkalian antara variabel bebas dengan variabel terikat

$\sum x^2$ = hasil perkalian kuadrat dari nilai skor variabel bebas

$\sum y^2$ = hasil perkalian kuadrat dari nilai skor variabel terikat

Kriteria uji, apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pengukuran tersebut valid, tetapi apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pengukuran angket tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi yaitu pengaruh yang memberikan hasil ukur yang terpercaya. Uji reliabilitas digunakan untuk menguji keandalan butir instrumen penelitian. Dalam penelitian ini item atau pertanyaan yang sudah valid akan diuji menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Dasar pengambilan keputusan adalah reliabel apabila $\alpha > r_{tabel}$ (0,6) (Arikunto, 2012).

F. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif merupakan analisis dengan menggunakan data-data yang ada, kemudian menguraikan hasil penelitian dalam bentuk angka-angka melalui uji statistik yang tepat dan relevan. Hal ini dimaksudkan agar memudahkan dalam pengolahannya serta teruji kebenarannya, karena data berupa angka maka akan lebih mudah pula dalam penarikan kesimpulan. Untuk menganalisis data dengan ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan anggota (Y) (Arikunto, 2012).

1. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linier sederhana merupakan suatu metode analisa yang digunakan untuk menentukan ketetapan prediksi dari pengaruh yang terjadi antarvariabel independen (X) yaitu Kualitas Pelayanan terhadap variabel dependen (Y) yaitu Kepuasan Pelanggan. Rumus untuk Regresi sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

Dimana :

Y : Kepuasan Pelanggan (Variabel dependen)

X : Kualitas Pelayanan (Variabel independen)

a,b : Konstanta

e : *Standard Error*

2. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai error yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang dimiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan grafik, pendekatan histogram dan uji statistik dengan pendekatan *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* dalam program IBM SPSS *Statistics 24*. Menurut Singgih Santoso (2012) dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu:

- a. Jika probabilitas > 0,05 maka distribusi dari model regresi adalah normal.
- b. Jika probabilitas < 0,05 maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

3. Uji T (Uji Parsial)

Uji signifikan terhadap masing-masing koefisien regresi bertujuan untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh masing-masing variabel bebas X (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat Y (kepuasan pelanggan). Untuk menguji secara parsial digunakan Uji T dengan rumus (Priyatno, 2012):

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan:

\bar{x} = rata-rata sampel

μ_0 = rata-rata populasi

s = deviasi standar sampel

n = jumlah sampel

$H_0 = 0$ berarti tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

$H_a \neq 0$ berarti ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Sumber: Priyatno (2012)

Kemudian:

- a. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka signifikan dengan kata lain tolak H_0 terima H_a yang berarti bahwa: terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan anggota (Y) Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Bandar Lampung.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak signifikan yang artinya terima H_0 tolak H_a yang berarti bahwa: tidak ada pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan anggota (Y) Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri Bandar Lampung.

Taraf signifikan yang digunakan $\alpha = 5\%$ atau 0,05.