

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini mempunyai tingkatan yang tertinggi bila dibandingkan dengan penelitian deskriptif dan komparatif. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.¹

2. Pendekatan penelitian

Ditinjau dari pendekatan yang digunakan, penelitian lapangan dapat dibedakan menjadi dua macam yakni penelitian kuantitatif dan kualitatif, dan dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, pendekatan kuantitatif adalah suatu penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Penelitian kuantitatif juga diartikan sebagai proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui.²

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2016) Hlm 11

² Deni Darmawan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014) Hlm 37

B. Populasi, Sampling dan Sampel

1. Populasi

Populasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *population* yang berarti jumlah penduduk. Dalam metode penelitian, kata *populasi* populer dipakai untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan anggota di Koperasi Syariah Al-Mawaddah yang berjumlah 301 orang.

2. Sampling

Untuk menentukan sampel digunakan yang namanya teknik pengambilan sampel atau teknik *sampling*. Teknik *sampling* adalah teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang digunakan penelitian ini peneliti menggunakan teknik sampel *probability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik *sampling* (teknik pengambilan sampel) yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.⁴ Sedangkan teknik yang digunakan adalah teknik *simple random sampel* yaitu dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada populasi itu.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2016) Hlm 80

⁴ *Ibid.*, Hlm 73-74

3. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).⁵

Ketepatan jenis dan jumlah anggota sampel yang diambil akan sangat mempengaruhi keterwakilan sampel terhadap populasi. Keterwakilan populasi akan sangat menentukan kebenaran kesimpulan dari hasil penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Syariah Al-Mawaddah. Penelitian mengambil sampel 75 responden yang ada di Koperasi Syariah Al-Mawaddah.

Melalui pendekatan statistik, menurut Slovin, yang dikutip oleh Husein Umar, yaitu dapat menentukan rumus sampel dari populasi yaitu⁶:

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi = 301 responden

⁵ *Ibid.*, Hlm 81

⁶ Ruslan Rosady, *Metode Penelitian : Public relations & komunikasi* (Jakarta: PT RajaGrafindoPersada, 2004) Hlm 150

e^2 = error level (tingkat kesalahan 10%)

Berdasarkan rumus di atas diketahui populasi sebanyak 301 orang, maka jumlah sampelnya adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} = \frac{301}{1 + (301) \cdot (0,1)^2} = \frac{301}{4,01} = 75,06 = 75 \text{ sampel}$$

C. Sumber data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber data

Data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer disebut juga data asli atau data baru.⁷ Dalam hal ini sumber data diperoleh dari anggota Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut

2. Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu konsep yang telah dioperasionalkan menjadi berbagai variasi nilai (kategori). 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.⁸ Variabel dibedakan menjadi dua yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang nilainya tergantung dari nilai variabel lainnya (Y) dan

⁷ Sutrisno Badri, *Metode Statistika Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2012) Hlm 64

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2016) Hlm 38

variabel independen (bebas) adalah variabel yang nilainya tidak tergantung pada variabel lain (X).

- a. Variabel Independen adalah variabel-variabel yang mempengaruhi variabel yang lain. Variable bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya dependen (terikat).⁹ Variabel bebas juga bisa diartikan variabelnya yang diukur, dimanipulasi dan dipilih oleh peneliti dengan tujuan untuk menemukan hubungannya dengan suatu atau hal gejala yang diobservasi.
- b. Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang memberikan reaksi jika dihubungkan dengan variabel bebas, variabel ini adalah variabel yang diamati atau diukur dengan tujuan untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas. Variabel terikat merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.¹⁰

3. Skala Pengukuran

Tujuan dari teknik skala pengukuran sebuah variabel adalah untuk mengetahui karakteristik variabel berdasarkan ukuran tertentu, sehingga dapat dibedakan dan bahkan diurutkan berdasar atas karakteristik variabel tersebut. Teknik skala pengukuran ada 2 jenis yaitu Skala Likert dan Skala Guttman. Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan teknik skala likert.

⁹ *Ibid.*, Hlm 39

¹⁰ *Ibid.*, Hlm 39

Dalam skala likert, kemungkinan jawaban tidak sekedar “setuju” dan “tidak setuju”, melainkan dibuat lebih banyak kemungkinan jawabannya, yaitu¹¹

Tabel 3.1

Alternative jawaban responden

No	Jenis Jawaban	Nilai	Keterangan
1	Sangat Setuju (SS)	5	Setiap kejadian yang digambarkan pada pernyataan itu pasti ada atau terjadi
2	Setuju (S)	4	Setiap kejadian yang digambarkan pada pernyataan lebih banyak terjadi dari pada tidak terjadi
3	Netral (N)	3	Setiap kejadian yang digambarkan pada pernyataan bisa terjadi dan tidak terjadi
4	Tidak Setuju (TS)	2	Setiap kejadian yang digambarkan pada pernyataan lebih banyak tidak terjadi dari pada terjadi
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Setiap kejadian yang digambarkan pada pernyataan sama sekali tidak terjadi

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Angket

Metode ini adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Untuk memperoleh data, angket disebarakan kepada responden (orang-orang yang menjawab jadi yang diselidiki), terutama dapa penelitian survai.¹² Dalam pelaksanaan teknik ini, peneliti akan menyebarkan angket kepada anggota Koperasi Syariah Al-

¹¹ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi Dan Praktis...*, Hlm 43

¹² Cholid Narbuko, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013) Hlm 76

Mawaddah Ngunut, kemudian dikumpulkan dan diperiksa kelengkapannya untuk nantinya diukur dengan skala Likert.

E. Instrumen Penelitian

Kegiatan penelitian adalah serangkaian kegiatan untuk mengukur sebuah fenomena alam atau sosial. Meneliti dengan menggunakan data yang tersedia lebih tepatnya disebut membuat laporan. Hal ini disebabkan prinsip meneliti adalah mengerjakan pengukuran, maka harus tersedia alat ukur yang baik pula. Dalam penelitian alat ukur disebut juga dengan instrument penelitian. Jadi instrument penelitian adalah suatu alat yang dipakai untuk mengukur fenomena alam ataupun sosial yang diamati.¹³

Pada kuesioner yang dilakukan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert dengan gradasi jawaban mulai dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk mempermudah penyusunan instrument penelitian, maka perlu digunakan kisi-kisi instrument dengan ketentuan di bawah ini:

Tabel 3.2
Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan	No item
Akses/kemudahan hubungan (X1) (Fandi, 2011)	1. Mudah dihubungi	Mudah dihubungi setiap saat pada jam kerja	1, 2
	2. Lokasi mudah ditempuh	Lokasi terjangkau dan strategis	3, 4

¹³ Rokhmat Subagiyo., *Metode Penelitian Ekonomi Islam Konsep dan Penerapan*, (Jakarta: Alim'Pubishing, 2017) Hlm 120-121

	3. Produk sesuai keinginan	Produk sesuai dengan harapan	5, 6
Komunikasi (X2) (Sri Astuti, 2006)	1. Jenis komunikasi	Komunikasi yang doguakan beragam dan menggunakan bahasa yang baik	7, 8
	2. Kelebihan komunikasi verbal	Bahasa yang digunakan mudah untuk dimengerti	9, 10
	3. Media komunikasi	Media komunikasi dengan anggota bisa menggunakan media seperti hp	11,12
Mengerti kebutuhan konsumen (X3) (Kamsir, 2017)	1. Sifat-sifat pelanggan	Mengerti berbagai sifat pelanggan	13,14
	2. Pelanggan pediam	Pelanggan yang tidak banyak bicara dan bicara seperlunya saja	15,16
	3. Pelanggan banyak bicara	Pelanggan yang sangat detai dalam segala hal dan sangat menyulitkan karyawan	17,18
Kepuasan anggota/pelanggan (Y) (Fandi, 2010)	1. Kesesuaian harapan	Pelayanan sesuai dengan harapan	19,20
	2. Minat berkunjung	Berkunjung kembali karena harga dan biaya terjangkau	21, 22
	3. Kesediaan merekomendasikan	Bersedia merekomendasikan	23, 24

		karena pelayanan dan fasilitas memuaskan	
--	--	--	--

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian tidak merumuskan hipotesis langkah terakhir tidak dilakukan.¹⁴ Beberapa metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Uji Validitas

Data dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner diuji terhadap faktor terkait. Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu test atau pengujian melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrument pengukur dikatakan valid apabila instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti.¹⁵

¹⁴ Sugiyono., *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007) Hlm 142

¹⁵ Husein Umar, *Research Methods in Finance and Bnaking*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000) Hlm 135

Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir kuesioner. Tinggi rendah validitas suatu angket atau kuesioner dihitung dengan menggunakan metode Pearson's Product Moment Correlation, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor total. Dalam penelitian ini perhitungan validitas item dianalisis menggunakan komputer program SPSS 23.

Hasil perhitungan ini akan dibandingkan dengan *critical value* pada tabel nilai r dengan taraf signifikan 5% dan jumlah sampel yang ada. Apabila hasil perhitungan korelasi produk moment lebih besar dari *critical value*, maka instrument ini dinyatakan valid. Sebaliknya apabila skor item kurang dari *critical value*, maka instrument ini dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Metode yang digunakan untuk melakukan uji reliabilitas adalah *Alpha Cronbach* diukur berdasarkan *Alpha Cronbach* 0 sampai 1. Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila hasil *Alpha Cronbach* > 0,60. Jadi pengujian reliabilitas instrumen dalam suatu penelitian dilakukan karena keterandalan instrumen berkaitan dengan keajekan dan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut.¹⁶

¹⁶ Agus Eko Sujianto., *Aplikasi Statistik dengan SPSS Untuk Pemula*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2007) Hlm 97

jika skala itu dikelompok ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai Alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel.
- b. Nilai Alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel.
- c. Nilai Alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel.
- d. Nilai Alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel.
- e. Nilai Alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel.

3. Uji Normalitas

Menurut Sujianto, menjelaskan bahwa uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistic parametrik. Tujuan dari dilakukannya uji normalitas tentu saja untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak. Normal disini distribusi data yang normal. Data yang mempunyai distribusi normal merupakan salah satu syarat dilakukannya *parametric-test*. Untuk data yang tidak mempunyai distribusi tidak normal tentu saja analisisnya harus menggunakan *non parametric-test*. Menurut Santoso, uji normalitas adalah hal yang lazim dilakukan sebelum sebuah metode statistic diterapkan.¹⁷

4. Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Multikolinearitas

¹⁷ *Ibid.*, Hlm 71

Multikolinearitas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada di luar model. Menurut Nugroho, menyatakan jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinearitas.

VIF adalah suatu estimasi berapa besar multikolinearitas meningkatkan varian pada suatu koefisien estimasi sebuah variabel penjelas. *VIF* yang tinggi menunjukkan bahwa multikolinearitas telah menaikkan sedikit varian pada koefisien estimasi akibatnya menurunkan nilai *t*. Menurut Sarwoko, beberapa alternatif perbaikan karena adanya multikolinearitas yaitu: (1) membiarkan saja, (2) menghapus variabel yang berlebihan, (3) transformasi variabel multikolinearitas dan (4) menambah ukuran sampel.¹⁸

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas pada umumnya sering terjadi pada model-model yang menggunakan data *cross section* daripada *time series*. Namun bukan berarti model-model yang menggunakan data *time series* bebas dari heteroskedastisitas. Sedangkan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika: (1) penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola, (2) titik data

¹⁸ Agus Eko Sujianto., *Aplikasi Statistik dengan SPSS Untuk Pemula*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2007), hal. 73

menyebar di atas dan di bawah atau sekitar angka 0 dan (3) titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.¹⁹

c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah korelasi yang terjadi antara anggota observasi yang terletak berderetan, biasanya terjadi pada data *time series*. Menurut Makridakis dalam Sulaiman, untuk mendeteksi autokorelasi dapat dilakukan dengan uji DurbinWatson (DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) $1,65 < DW < 2,35$ maka tidak ada autokorelasi.
- 2) $1,21 < DW < 1,65$ atau $2,35 < DW < 2,79$ maka tidak dapat disimpulkan.
- 3) $DW < 1,21$ atau $DW > 2,79$ maka terjadi autokorelasi.²⁰

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi digunakan untuk meramalkan suatu variabel (variabel dependen) X_1 berdasar suatu variabel atau beberapa variabel lain (variabel independen) dalam suatu persamaan linier, misal X_2 dan X_3 .²¹

$$X_1 = a + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Dimana :

X_1 = variabel dependen

X_2 X_3 = Variabel independen

a = constant, perpotongan garis pada sumbu X_1 .

b_2 dan b_3 = koefisien regresi

¹⁹ *Ibid.*, hal. 73

²⁰ *Ibid.*, Hlm 74

²¹ Cornelius Trihendradi, *Statistik Inferen Teori Dasar dan Aplikasinya Menggunakan SPSS 12*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005) Hlm 97-98

6. Pengujian Hipotesis

a. Uji t (parsial)

T-test ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Hasil uji ini pada output SPSS dilihat pada table *Coefficients*. Nilai dari uji t-test dapat dilihat dari *p-value* (pada kolom Sig) pada masing-masing variabel independen, jika *p-value* lebih kecil dari *level of significant* yang ditentukan, atau t-hitung (pada kolom t) lebih besar daripada t-tabel (dihitung dari *two-tailed* $\alpha = 5\%$ df-k, k merupakan jumlah variabel independen – df = 40-2 =38).

Analisis table *Coefficients* untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 diterima artinya masing-masing variabel kemudahan hubungan, komunikasi, mengerti kebutuhan konsumen tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut.
- 2) Apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya masing-masing variabel kemudahan hubungan, komunikasi, mengerti kebutuhan konsumen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut

b. Uji F (bersama-sama)

Uji simultan dengan F-test ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil F-test pada output SPSS dapat dilihat pada table ANOVA. Hasil F-test menunjukkan variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen jika *p-value* (pada kolom Sig) lebih kecil dari *level of significant* yang ditentukan, atau F hitung (pada kolom *F*) lebih besar dari F table. F table dihitung dengan cara $df1 = k-1$, dan $df2 = n - k$, k adalah jumlah variabel dependen dan independen.²²

- 1) Apabila F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka H_0 diterima artinya masing-masing variabel kemudahan hubungan, komunikasi, mengerti kebutuhan konsumen tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut
- 2) Apabila F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya masing-masing variabel kemudahan hubungan, komunikasi, mengerti kebutuhan konsumen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah Al-Mawaddah Ngunut.

c. Uji Koefisien determinasi

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui presentase besarnya perubahan variabel terikat atau independen yang disebabkan oleh variabel bebas atau dependen. Dalam penelitian ini

²² Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005) Hlm 53-54

peneliti menghitung besarnya koefisien determinan dengan melihat *R square* yang diperoleh dari perhitungan menggunakan aplikasi *SPSS 23*