

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹⁰³ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif yang berdasarkan pada data dan fakta di lapangan.

2. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah suatu penelitian yang bertujuan mengetahui dua hubungan antara dua variabel atau lebih. Terdapat tiga bentuk hubungan dalam jenis penelitian asosiatif yaitu: hubungan simetris, hubungan kausal, dan *interaktif* atau *reciprocal* atau timbal balik.¹⁰⁴ Dalam penelitian ini jenis hubungan yang digunakan

¹⁰³ Sandu Siyoto dan Ali Shodik, *Dasar Metodologi...* hlm. 19

¹⁰⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV ALFABETA, 2013), hlm. 36

adalah hubungan kausal. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi).¹⁰⁵ Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independent yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* dengan variabel dependen yaitu kepuasan anggota di Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi.

B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek yang diteliti itu.¹⁰⁶ Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah 204 anggota di Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan 204 anggota di BMT Makmur Sejahtera Wlingi.

¹⁰⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, ...* hlm. 37

¹⁰⁶ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: CV. ALFABETA, 2017), hlm. 61

2. Sampling

Sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan.¹⁰⁷ Dalam pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *insidental sampling* untuk memilih sampel. Teknik *insidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.¹⁰⁸ Jadi sampel dalam penelitian ini adalah anggota yang datang ke Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi atau BMT Makmur Sejahtera Wlingi yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti pada saat peneliti melakukan penelitian.

3. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.¹⁰⁹ Dengan telah diketahuinya jumlah populasi penelitian, maka peneliti menggunakan rumus *Slovin* dalam menentukan ukuran atau jumlah sampel. Adapun teknik dalam menentukan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin*, yaitu sebagai berikut:¹¹⁰

¹⁰⁷ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*,... hlm. 62

¹⁰⁸ *Ibid.*, hlm. 67

¹⁰⁹ *Ibid.*, hlm. 62

¹¹⁰ Fajri Ismail, *Statistika untuk Penelitian*... hlm. 47

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

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

1 = bilangan konstanta

e = batas kesalahan (*error tolerance*) yang diinginkan (persen kelonggaran) ketidak telitian karena kesalahan penarikan sampel.

Dalam penelitian ini jumlah populasi (N) adalah sebanyak 204 anggota di Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan 204 di BMT Makmur Sejahtera Wlingi, sedangkan persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel (e) adalah yaitu 10% atau 0,1. Jadi besarnya sampel yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Sampel di Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi

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

$$n = \frac{204}{1 + 204 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{204}{1 + 204 \cdot (0,01)}$$

$$n = \frac{204}{1 + 2,04}$$

$$n = \frac{204}{3,04}$$

n = 67 sampel

b. Sampel di BMT Makmur Sejahtera Wlingi

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

$$n = \frac{204}{1 + 204 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{204}{1 + 204 \cdot (0,01)}$$

$$n = \frac{204}{1 + 2,04}$$

$$n = \frac{204}{3,04}$$

$$n = 67 \text{ sampel}$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian di Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi sejumlah 67 responden dan di BMT Makmur Sejahtera Wlingi sejumlah 67 responden. Total keseluruhan jumlah sampel yang di gunakan pada penelitian ini sebanyak 134 responden.

C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukurannya

1. Sumber Data

Sumber data merupakan suatu subyek yang bermanfaat bagi penerimanya.¹¹¹ Sumber data yang digunakann dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Adapun yang dimaksud dengan data primer dan data sekunder yaitu:

¹¹¹ Sandu Siyoto dan Ali Shodik, *Dasar Metodologi...* hlm. 57

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya.¹¹² Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari anggota di Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi melalui penyebaran kuesioner atau angket.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang kedua.¹¹³ Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, jurnal, dan literature lain yang dapat mendukung penelitian ini.

2. 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 ditarik kesimpulannya.¹¹⁴ Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yakni variabel *independen* (bebas) dan variabel *dependen* (terikat). Adapun yang dimaksud dengan variabel *independen* dan *dependen* dalam penelitian ini yaitu:

a. Variabel *Independen* (X)

Variabel *independen* adalah atribut atau karakteristik yang dapat memberikan pengaruh atau dampak dari variabel *dependen*.¹¹⁵

¹¹² Sandu Siyoto dan Ali Shodik, *Dasar Metodologi...* hlm. 57

¹¹³ *Ibid.*, hlm. 58

¹¹⁴ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian...* hlm. 2

¹¹⁵ Fajri Ismail, *Statistika untuk Penelitian...* hlm. 65

Variabel *independen* dalam penelitian ini terdiri atas *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *empathy* (X_5).

b. Variabel *Dependen* (Y)

Variabel *dependen* adalah atribut atau karakteristik yang dipengaruhi oleh variabel *independen*.¹¹⁶ Variabel *dependen* dalam penelitian ini adalah kepuasan anggota (Y).

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran.¹¹⁷ Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert* yang bertujuan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.¹¹⁸ Interval pada skala ini yaitu 1 – 5. Jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan pada penelitian ini dengan memberikan tanda silang (x) atau ceklis (✓) pada alternatif jawaban.

Tabel 3.1
Pengukuran Skala Likert

Jawaban Responden	Skor/Skala Likert
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3

¹¹⁶ Fajri Ismail, *Statistika untuk Penelitian...* hlm. 65

¹¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...* hlm. 92

¹¹⁸ *Ibid.*, hlm. 93

Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan penting dalam penelitian. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian.¹¹⁹ Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari setting-nya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila di lihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya.¹²⁰ Untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan

¹¹⁹ Agung Widhi Kurniawan dan Zarah Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: PANDIVA BUKU, 2016), hlm. 80

¹²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*,... hlm. 137

dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, gejala-gejala alam, dan responden yang diamati tidak banyak.¹²¹ Observasi yang dilakukan penelitian yaitu mengamati proses pelayanan yang ada di BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan di Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya-jawab secara langsung antara peneliti dan narasumber atau sumber data.¹²² Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada pihak Koperasi Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi untuk mendapatkan data pendukung dalam penelitian.

¹²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...* hlm. 145

¹²² Agung Widhi Kurniawan dan Zarah Puspitaningtyas, *Metode Penelitian...*, hlm. 81

3. Kuesioner atau Angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹²³ Angket atau kuesioner berisi daftar pertanyaan yang telah disusun secara sistematis yang harus dijawab atau direspon oleh responden sesuai dengan presepsinya.¹²⁴ Dalam penelitian ini kuesioner disebarkan kepada anggota di Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi untuk mengetahui tanggapan atau jawaban dari para anggota mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

4. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya.¹²⁵ Dokumentasi pada penelitian berupa foto saat melakukan wawancara dengan pihak Koperasi Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi, hasil penyebaran kuesioner dan pada saat kegiatan pengisian kuesioner.

¹²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...* hlm. 137

¹²⁴ Agung Widhi Kurniawan dan Zarah Puspitaningtyas, *Metode Penelitian...*, hlm. 82

¹²⁵ Sandu Siyoto dan Ali Shodik, *Dasar Metodologi...* hlm. 65

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.¹²⁶ Instrumen berfungsi sebagai alat bantu dalam mengumpulkan dan membantu dalam mengumpulkan data yang diperlukan. Bentuk instrumen yang berkaitan dengan penelitian ini adalah metode angket atau kuesioner, instrumennya berupa angket atau kuesioner.¹²⁷ Titik tolak dari penyusunan instrument adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti, dari variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasionalnya, dan selanjutnya ditentukan indikator yang akan diukur. Dari indikator ini kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan, dan untuk memudahkan penyusunan instrument maka perlu digunakan matrik pengembangan instrument atau kisi-kisi instrument.¹²⁸

Tabel 3.2
Instrumen Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pertanyaan
<i>Tangible (X₁)</i>	Bukti fisik (<i>tangible</i>) yaitu kemampuan suatu bank dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak nasabah. Penampilan dan kemampuan	1. Fasilitas yang rapi, bersih dan nyaman. 2. Penampilan karyawan yang rapi. 3. Penataan interior.	1. Pihak Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi memberikan fasilitas yang

¹²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*,... hlm. 102

¹²⁷ Sandu Siyoto dan Ali Shodik, *Dasar Metodologi*... hlm. 65

¹²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*,... hlm. 103

	sarana dan prasarana fisik bank dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. ¹²⁹		rapi, bersih dan nyaman. 2. Karyawan berpenampilan rapi. 3. Tata ruang Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi terlihat rapi.
<i>Reliability (X₂)</i>	Keandalan (<i>Reliability</i>) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. ¹³⁰	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan waktu saat melakukan perjanjian dan penyelesaian masalah. 2. Kecepatan dan ketepatan dalam melayani anggota. 3. Pencatatan yang akurat dan minim kesalahan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pihak Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi tepat waktu pada saat perjanjian dan penyelesaian masalah anggota. 2. Karyawan melayani dengan cepat dan tepat. 3. Tidak ditemukan kesalahan pencatatan transaksi yang dilakukan oleh karyawan.
<i>Responsiveness (X₃)</i>	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) yaitu kemauan atau keinginan para karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanggap dalam merespon permintaan dan keluhan anggota. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanggapan karyawan dalam menerima permintaan dan

¹²⁹ Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publising, 2020), hlm. 87

¹³⁰ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hlm. 65

	<p>untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.¹³¹</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Tepat dan cepat dalam memberikan informasi. 3. Menyediakan waktu pelayanan dengan tepat. 	<p>keluhan anggota sangat baik.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Pihak Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi memberikan informasi secara tepat dan cepat. 3. Pihak Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi menyediakan waktu pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan anggota.
<p><i>Assurance</i> (X₄)</p>	<p>Jaminan Kepastian (<i>Assurance</i>) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan karyawan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan.¹³²</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keramahan dan kesopanan dalam melayani. 2. Memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam bidang pekerjaannya. 3. Kemampuan menciptakan kepercayaan, keamanan dan hubungan baik. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan dalam melayani bersikap ramah dan sopan. 2. Karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam menyampaikan informasi kepada anggota. 3. Karyawan memiliki kemampuan dalam

¹³¹ Thomas S. Kaihatu, *Manajemen Komplain*, (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2015), hlm. 38

¹³² Hendra, *Manajemen Koperasi*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 88

			menciptakan rasa percaya dan aman kepada anggota.
<i>Empathy (X₅)</i>	<i>Empathy</i> menyangkut kepedulian organisasi terhadap maksud dan kebutuhan pelanggan, komunikasi yang baik dengan pelanggan, dan perhatian khusus terhadap mereka. ¹³³	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami kebutuhan anggota. 2. Perhatian individu kepada anggota. 3. Penyediaan waktu operasional yang nyaman dan cocok. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan memahami kebutuhan anggota. 2. Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada anggota. 3. Pihak Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi menyediakan waktu operasional yang nyaman dan cocok dengan anggota.
Kepuasan Anggota (Y)	Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, anggota tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, anggota akan puas. ¹³⁴	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk yang ditawarkan berkualitas dan tidak mengecewakan. 2. Kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. 3. Anggota merasa puas dan bangga bila menggunakan produk. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penawaran produk yang diberikan oleh pihak Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi berkualitas dan tidak mengecewakan. 2. Pihak Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT

¹³³ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020), hlm. 34

¹³⁴ Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan...* hlm. 31

		<p>4. Harga produk yang diberikan relatif normal.</p> <p>5. Anggota tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan produk.</p>	<p>Makmur Sejahtera Wlingi memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan anggota.</p> <p>3. Produk yang digunakan memberikan rasa puas dan bangga.</p> <p>4. Pihak Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi menawarkan harga produk yang terjangkau.</p> <p>5. Pihak Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi tidak memungut biaya tambahan saat pembelian produk.</p>
--	--	---	--

E. Analisis Data

Teknik analisis data merupakan alat yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan.¹³⁵

Berikut beberapa metode analisis data yang digunakan dalam penelitian antara lain:

1. Uji Validitas dan Uji Relibilitas

a. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.¹³⁶ Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang tentang variabel yang dimaksud.¹³⁷ Rumus yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:¹³⁸

$$R_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

R_{xy} : koefisien subjek atau responden

n : jumlah responden

¹³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, ... hlm. 243

¹³⁶ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 46

¹³⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 211

¹³⁸ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*... hlm. 48

x : skor variabel (jawaban responden)

y : skor total dari variabel (jawaban responden)

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran tetap konsisten, apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih mengenai gejala yang sama dan alat pengukur yang sama.¹³⁹ Dalam penelitian ini untuk menguji reliabilitas instrumen menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Variabel dapat dikatakan reliable apabila nilai cronbach $\alpha > 0,60$.¹⁴⁰

Untuk mengetahui kriteria reliabilitas dari teknik *Alpha Cronbach* ada 5 kelompok kelas dengan ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliable.
- b. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliable.
- c. Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliable.
- d. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliable.
- e. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00 , berarti sangat reliabel.¹⁴¹

¹³⁹ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif...* hlm. 55

¹⁴⁰ *Ibid.*, hlm. 57

¹⁴¹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hlm. 97

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau berada dalam sebaran normal.¹⁴² Dalam penelitian ini uji normalitas yang dipilih adalah menggunakan *Kolmogorov Smirnov* dengan pedoman, sebagai berikut:

- 1) Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$ maka distribusi adalah tidak normal.
- 2) Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ maka distribusi adalah normal.¹⁴³

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Terdapat beberapa model untuk menjelaskan multikolinieritas dalam data penelitian salah satunya dengan menggunakan metode *Varian Inflation Factor* atau VIF. Jika dalam pengujian menghasilkan $VIF < 10$ maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinieritas, namun apabila nilai $VIF > 10$ dapat disimpulkan terjadi gejala multikolinieritas.¹⁴⁴

¹⁴² Nuryadi, *Dasar-dasar Statistik Penelitian*, (Yogyakarta: SIBUKU MEDIA, 2017), hlm. 79

¹⁴³ *Ibid.*, hlm. 87

¹⁴⁴ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan IBM Program SPSS 25*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018), hlm. 107-108

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual yang diamati.¹⁴⁵ Jika varian dari residual tetap maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas, dalam penelitian ini dengan cara melihat grafik plot antara prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residunya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESIS dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi-Y sesungguhnya) yang telah di-studentized. Kriteria analisis dalam metode scatterplot yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas.

¹⁴⁵ Fajri Ismail, *Statistika untuk Penelitian...* hlm. 220

- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedasitas.¹⁴⁶

3. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana model probabilistik yang menyatakan hubungan linier antara dua variabel di mana salah satu variabel dianggap mempengaruhi variabel lain. Variabel yang mempengaruhi dinamakan variabel independen dan variabel yang dipengaruhi dinamakan variabel dependen.¹⁴⁷ Model regresi untuk regresi sederhana dalam penelitian ini adalah :¹⁴⁸

$$Y = \alpha + b_1X_1 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan anggota

α : Konstanta

b : Koefisien regresi masing-masing variabel

X : *Tangible* (Bukti Langsung)

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat yang dilihat melalui Adjust R. Semakin dekat R^2 dengan angka 1, maka semakin baik model yang digunakan untuk menjelaskan hubungan variabel bebas

¹⁴⁶ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat...* hlm. 138

¹⁴⁷ Suyono, *Analisis Regresi Untuk Penelitian*, (Sleman: DEEPUBLISH, 2018), hlm. 5

¹⁴⁸ Robert Kurniawan dan Budi Yuniarto, *Analisis Regresi*, (Jakarta: KENCANA, 2016), hlm. 63

terhadap variabel terikat. Jika R^2 mendekati angka 0 berarti semakin lemah model tersebut untuk menjelaskan dari variable terikatnya.¹⁴⁹

5. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen dapat menggunakan perbandingan nilai signifikansi t dengan tingkat α yang digunakan (penelitian ini menggunakan tingkat α sebesar 5%).

1. Jika Sig. < 0,05, berarti pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat signifikan.
2. Jika Sig. > 0,05, maka berarti pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat tidak signifikan.¹⁵⁰

Atau bisa menggunakan perbandingan antara nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} kriterianya sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.¹⁵¹

¹⁴⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat...* hlm. 97

¹⁵⁰ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian...* hlm. 235

¹⁵¹ Nuryadi, *Dasar-dasar Statistik Penelitian...* hlm. 109