

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif dengan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang mencari sebuah hubungan antara sebuah hubungan antara variabel satu dengan variabel lain. Sedangkan pengertian asosiatif menurut Sugiyono (2008;55) adalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.⁸² Sedangkan kuantitatif menurut Sugiyono adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan.⁸³ Penelitian Kuantitatif menekankan fenomena-fenomena objektif dan dikaji secara kuantitatif. Maksimalisasi objektivitas desain penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angka-angka, pengolahan statistik, struktur dan percobaan terkontrol.⁸⁴

⁸² Zulfikar, Pengantar Pasar Modal Dengan Pendekatan Statistika. Ed.1, Cet. 1, (Yogyakarta: Deepublish, Mei 2016), hal. 215

⁸³ Ninit Alfianika, Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesia. Ed-1, Cet-1, (Yogyakarta: Deepublish, Januari 2016), hal. 26

⁸⁴ Asep Saepul Hamdi, (ed). Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan. Ed.1, Cet.1, (Yogyakarta: Deepublish, November 2014), hal. 5

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi.

Populasi ialah semua nilai hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, dari pada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas. Populasi dalam setiap peneliti harus disebutkan secara tersurat yaitu yang berkenaan dengan besarnya anggota populasi serta wilayah penelitian yang disebutkan secara tersurat yang berkenaan dengan besarnya anggota populasi serta wilayah peneliti yang dicakup. Tujuan diadakannya populasi ialah agar dapat menentukan besarnya anggota sampel yang diambil dari anggota populasi dan membatasi berlakunya daerah generalisasi. Ditinjau dari banyaknya anggota populasi, maka populasi terdiri atas: (1) populasi terbatas (terhingga), dan (2) populasi tak terbatas (tak terhingga). Namun dalam kenyataannya populasi terhingga selalu menjadi populasi yang tak terhingga. Ditinjau dari sudut sifatnya, maka populasi dapat bersifat: (homogen), dan (2) heterogen.⁸⁵

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Kopsyah BTM “Surya Dana” yang diambil pada bulan januari sampai bulan september tahun 2017 dengan jumlah 556 anggota.

⁸⁵ Husaini Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, Pengantar Statistika. Ed. 2, Cet. 6, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hal. 181

Pengambilan populasi dalam penelitian ini menggunakan data cross-section atau sering disebut data satu waktu adalah sekumpulan data untuk meneliti suatu fenomena tertentu dalam satu kurun waktu saja.⁸⁶

2. Sampling.

Dalam penelitian ini menggunakan tehnik probability sampling dengan menggunakan sampel random atau sampel acak. Tehnik sampling ini diberi nama demikian karena didalam pengambilan sampelnya peneliti mencampur subjek-subjek dalam populasi sehingga semua subjek dianggap sama. Dengan demikian peneliti akan memberikan hak yang sama kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan (chance) dipilih menjadi sampel.⁸⁷ Dalam probability sampling, pemilihan sampel tidak dilakukan secara subjektif, dalam arti tidak semata-mata didasarkan pada keinginan si peneliti sebagai sampel. Pada pengambilan sampel acak, mengetahui setiap elemen populasi berpeluang terpilih menjadi sampel. Dengan begitu bisa menilai dengan objektif pendugaan karakteristik populasi ang diperoleh dari sampel.⁸⁸

Teknik sampling random terdiri atas empat macam dengan uraian seperti berikut.

a. Sampling Random Sederhana (Simple Random Sampling).

Ciri utama sampling ini ialah setiap unsur dari keseluruhan poulasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih. Caranya ialah

⁸⁶ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Ed.2, Cet.13, (Jakarta:Rajawali Pers, 2014),hal. 42-43

⁸⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabert, 2008), hal. 117

⁸⁸ Dergibson Siagian dan Sugiarto, *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), hal. 116

dengan menggunakan undian, ordinal, tabel bilangan random, atau komputer. Keuntungannya ialah anggota sampel mudah dan cepat diperoleh. Kelemahannya ialah kadang-kadang tidak mendapatkan data yang lengkap dari populasinya.

b. Teknik Sampling Bertingkat (Stratified Sampling).

Teknik sampling ini disebut juga dengan istilah teknik sampling berlapis, berjenjang, dan petala. Teknik ini digunakan apabila populasinya heterogen atau terdiri atas kelompok-kelompok yang bertingkat. Keuntungan menggunakan cara ini ialah anggota sampel yang diambil lebih representatif. Kelemahannya ialah lebih banyak memerlukan usaha pengenalan terhadap karakteristik populasinya.

c. Teknik Sampling Kluster (Cluster Sampling)

Teknik sampling ini juga disebut dengan teknik sampling daerah, conditional sampling, (restricted sampling). Teknik ini digunakan apabila populasi tersebar dalam beberapa daerah, propinsi, kabupaten, kecamatan dan seterusnya. Pada peta daerah diberi petak-petak dan setiap petak diberi nomor. Nomor-nomor itu kemudian ditarik secara acak untuk dijadikan anggota sampelnya. Keuntungan menggunakan teknik ini ialah: (1) dapat mengambil populasi besar yang tersebar di berbagai daerah, dan (2) pelaksanaannya lebih mudah dan murah dibandingkan teknik lainnya. Sedangkan kelemahannya ialah (1) jumlah individu dalam setiap pilihan tidak sama, karena itu teknik ini tidak sebaik teknik lainnya; (2) ada kemungkinan penduduk satu

daerah berindah ke daerah lain tanpa sepengetahuan peneliti, sehingga penduduk tersebut mungkin menjadi anggota rangkap sampel penelitian.

d. Teknik Sampling Sistematis (Systematical Sampling)

Teknik ini sebenarnya adalah teknik random sampling sederhana yang dilakukan secara ordinal. Artinya anggota sampel dipilih berdasarkan urutan tertentu. Misalnya setiap kelipatan 5 atau 10 dari daftar pegawai di suatu kantor. Keuntungan teknik ini ialah lebih cepat dan mudah. Sedangkan kelemahannya ialah kadang-kadang kurang mewakili populasinya.

e. Teknik Sampling Proporsional (Proportional Sampling)

Teknik Sampling proporsional yaitu sampel yang dihitung berdasarkan perbandingan. Misalnya populasi untuk A = 20, B = 50, C = 30. Jadi jumlah anggota populasi = 100. Sedangkan besar anggota sampel = 80.⁸⁹

3. Sampel.

sampel (inferensial) adalah penelitian yang datanya berasal dari sampel dan kesimpulannya di berlakukan bagi seluruh populasi yang di wakili oleh sampel penelitian.⁹⁰ Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang yang diteliti (Suharsimi Arikunto;2002) sampel adalah bagian dari jumlah populasi yang diteliti sehingga hasil penelitian bisa digeneralisasikan, generalisasi hasil penelitian oleh sampel berlaku juga

⁸⁹ Husaini Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, Pengantar Statistika..., hal. 183-185

⁹⁰ Ninit Alfianika, Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesia..., hal. 21

bagi populasi penelitian tersebut.⁹¹ Sampel acak menjadi dasar penarikan sampel lain. Selanjutnya pembahasan akan menyangkut penarikan sampel acak. Penarikan sampel acak dapat dilakukan dengan 2 cara, yaitu:

- a. Penarikan sampel tanpa pemulihan/tanpa pengembalian setelah didata, anggota sampel tidak dikembalikan ke dalam ruang sampel.
- b. Penarikan sampel dengan pemulihan bila setelah didata, anggota sampel dikembalikan ke dalam ruang sampel.⁹²

Beberapa kriteria yang perlu diperhatikan dalam mengambil sampel adalah sebagai berikut:

- a. Tentukan dulu daerah generalisasinya.
- b. Berilah batas-batas yang tegas tentang sifat-sifat populasi.
- c. Tentukan sumber-sumber informasi tentang populasi
- d. Pilihlah teknik sampling dan hitunglah besar anggota sampel yang sesuai dengan tujuan penelitiannya.
- e. Rumuskan persoalan yang akan diteliti
- f. Tentukan/cari keterangan mengenai populasi yang akan diteliti.
- g. Definisikan unit-unit, istilah yang diperlukan
- h. Tentukan unit sampling yang diperlukan
- i. Tentukan skala pengukuran yang akan dipergunakan
- j. Cari keterangan yang ada kaitannya dengan permasalahan yang akan dibahas

⁹¹Asep Saepul Hamdi, (ed). Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan ..., hal. 38

⁹²Zulfikar dan I. Nyoman Budiantara, Manajemen Riset Dengan Pendekatan Komputasi Statistika. Ed-1, Cet. 1, (Yogyakarta: Deepublish, Juli 2014), hal. 105

- k. Tentukan ukuran sampel yang akan dianalisis
- l. Tentukan prosedur sampling apa yang akan dipergunakan
- m. Tentukan tekni pengumpulan data yang akan dipergunakan
- n. Tentukan metode analisis apa yang akan di gunakan
- o. Sediakan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk penelitian.⁹³

Untuk menentukan besarnya sampel yang digunakan maka teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus Slovin. Dengan tingkat kesalahan 10% dan diambil sampel sebagaimana rumus slovin sebagai berikut:

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

$$n = \frac{556}{1 + 556 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{556}{6,56}$$

$n = 84,7$ di buatkan menjadi 85

di mana :

n = ukuran sampel

N = ukuran poulasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.⁹⁴

⁹³Husaini Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, Pengantar Statistika.,182-183

⁹⁴Husein Umar, Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Ed.2, Cet.13 (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal.78

Sampel yang didapatkan dari populasi anggota Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung 556 pada bulan Januari sampai bulan September tahun 2017 setelah dihitung menggunakan rumus Slovin diperoleh sampel sejumlah 85 sampel dengan tingkat kesalahan 10%.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya

1. Sumber Data

Data adalah bentuk jamak dari datum. Data merupakan keterangan-keterangan suatu hal, dapat berupa sesuatu yang diketahui atau yang dianggap atau anggapan. Dengan kata lain, suatu fakta yang digambarkan lewat angka, simbol, kode, dan lain-lain.⁹⁵ Mengutip pendapat Mc. Leed pengertian data dari sudut ilmu sistem informasi sebagai fakta-fakta maupun angka-angka yang secara relatif tidak berarti bagi pemakai. Sebagai ilustrasi, data jumlah jam kerja karyawan. Saat data ini diproses, ia dapat berubah menjadi informasi. Jadi informasi merupakan data yang telah diolah dan memiliki arti bagi pemakai. Dalam penelitian ini menggunakan sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.⁹⁶ Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang

⁹⁵ Misbahuddin dan Iqbal Hasan, Analisis Data Penelitian Dengan Statistik, Ed.2, Cet.1, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2013), hal. 21

⁹⁶ Husein Umar, Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Ed-2, Cet-13.....,hal.

melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau laporan-laporan penelitian terdahulu.⁹⁷

2. Variabel Penelitian

Variabel merupakan gejala yang menjadi fokus peneliti untuk diamati. Variabel merupakan atribut dari sekelompok orang atau objek yang mempunyai variasi antara satu dengan lainnya dalam kelompok orang atau objek yang diambil.⁹⁸ Menurut Sugiyono menyatakan, bahwa variabel di dalam penelitian merupakan suatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lain dalam kelompok tersebut. Berdasarkan penelitian diatas maka dapat disimpulkan variabel penelitian adalah atribut atau sekelompok orang yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lainnya yang terdapat di dalam kelompok orang yang diambil.

Variabel mempunyai bermacam-macam bentuk menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain, yaitu:

- a. Variabel independen, yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya/terpengaruhnya variabel dependen
- b. Variabel dependen, yaitu variabel yang nilainya di pengaruhi oleh variabel independen.

⁹⁷ Misbahuddin dan Iqbal Hasan, Analisis Data Penelitian Dengan Statistik. Ed.2, Cet.1....., hal. 21-22

⁹⁸ Zulfikar, Pengantar Pasar Modal Dengan Pendekatan Statistika. Ed.1, Cet. 1.....,hal.

- c. Variabel moderator, yaitu variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel dependen dan variabel independen
- d. Variabel intervening, seperti variabel moderator, tetapi nilainya tidak dapat diukur, seperti kecewa, gembira, sakit hati.
- e. Variabel kontrol, yaitu variabel yang dikendalikan peneliti.⁹⁹

Dari bermacam-macam variabel penelitian yang disebutkan diatas, penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu:

a. Variabel Independen

Variabel ini sering juga disebut sebagai variabel stimulus, input, prediktor atau variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen (variabel terikat).¹⁰⁰ Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai variabel bebasnya adalah:

X_1 : Pelayanan Prima

X_2 : Kualitas Produk

X_3 : Disiplin Kerja

b. Variabel Dependen

Variabel ini sering disebut dengan variabel respon, output atau variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel

⁹⁹Husein Umar, Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Ed-2, Cet-13....., hal. 47-48

¹⁰⁰Zulfikar, Pengantar Pasar Modal Dengan Pendekatan Statistika....., hal. 216

bebas.¹⁰¹ Pada penelitian ini yang digunakan sebagai variabel terikat adalah:

Y : Loyalitas Anggota Kopsyah BTM “Surya Dana”
Campurdarat

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk memenuhi panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.¹⁰² Skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekeompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert bisa 3, 4, 5, 6, 7, skala tergantung kebutuhan.

- a) Sangat tidak setuju diberi skor 1
- b) Tidak setuju diberi skor 2
- c) Ragu-ragu/Netral diberi skor 3
- d) Setuju diberi skor 4
- e) Sangat setuju diberi skor 5.¹⁰³

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Tehnik Pengumupulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan mencari data di lapangan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Oleh

¹⁰¹Ibid., hal. 216

¹⁰² Sugiyono, Metode Penelitian Kuan..., hal. 92

¹⁰³Syaizal Helmi Situmorang, Anaisis Data: Untuk Riset Manajemen dan Bisnis, (Medan: USU Press, 2010), hal. 5

karena itu validitas instrumen pengumpulan data serta kualifikasi pengumpulan data sangat diperlukan untuk memperoleh data yang berkualitas. Semakin valid sebuah instrumen pengumpul data, semakin valid juga data yang diperoleh. Saat mengumpulkan data, seorang peneliti harus tekun, sabar, dan tidak putus asa. Peneliti harus sabar untuk berjalan dari rumah ke rumah atau mendatangi suatu instansi tertentu untuk mengadakan wawancara atau untuk membagi angket.

Penelitian ini menggunakan teknik penelitian data dengan angket (kuesioner). Angket atau kuesioner adalah sebuah cara atau teknik yang digunakan seseorang peneliti untuk mengumpulkan data dengan menyebarkan sejumlah lembar kertas yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh para responden. Pada metode ini pertanyaan-pertanyaan masalah ditulis dalam format kuesioner, lalu disebarkan kepada responden untuk dijawab, kemudian dikembalikan kepada peneliti. Dari jawaban responden tersebut, peneliti dapat memperoleh data seperti pendapat dan sikap responden terhadap masalah yang sedang diteliti.

Kuesioner yang digunakan harus benar-benar mewakili apa yang menjadi tujuan penelitian yang dilakukan, untuk itu perlu diperhatikan hal-hal berikut.

- a. Sebelum atau pada saat membuat kuesioner, ada baiknya pelajari kuesioner yang sudah ada dan yang relevan dengan topik penelitian yang akan dilakukan.

- b. Masalah-masalah konsep dan pengukuran, dapat dipecahkan dengan berkonsultasi dengan pakar.
- c. Untuk lebih memahami tentang fenomena dan perubahan sosial, seorang peneliti harus mencari informasi tambahan melalui data sekunder, wawancara bebas, observasi, dan berpartisipasi dalam studi kasus.¹⁰⁴

Tujuan dilakukan angket atau kuesioner ialah:

- a. Memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.
- b. Memperoleh informasi mengenai suatu masalah secara serentak.¹⁰⁵

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.¹⁰⁶ Pada penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner / angket.

Tabel 3.1

Instrumen penelitian

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	No Item
Pelayanan Prima (X ₁) (Atep Adya Barata: 31-32)	1. Kemampuan (Ability)	1. Proses pelayanan transaksi di Kopsyah BTM "Surya Dana" berjalan dengan cepat dan tepat	
	2. Sikap (Attitude)	2. Petugas Kopsyah BTM "Surya Dana"	

¹⁰⁴Kun Maryati dan Juju Suryawati, (ed.), Sosiologi, (t.t.p.,: Erlangga, 2006), hal. 129-130

¹⁰⁵Cholid Narbuko dan H. Abu Achmadi, Metodologi Penelitian. Cet-13, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hal. 77

¹⁰⁶Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Ed-5, Cet-12, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), hal. 136

		mempunyai etika yang baik dalam melayani anggota.	
	3.Penampilan (Appearance)	3.Petugas Kopsyah BTM “Surya Dana” berpenampilan baik dan rapi.	1 – 6
	4. Perhatian (Attention)	4.Petugas Kopsyah BTM “Surya Dana” siap membantu anggota dalam merespon permintaan anggota.	
	5. Tindakan (Action)	5.Petugas Kopsyah BTM “Surya Dana” mampu membangun komunikasi yang baik untuk membuat anggota senang.	
	6.Tanggungjawab (Accountability)	6.Kopsyah BTM “Surya Dana” melaksanakan tanggung jawab sosial dengan melayani semua strata sosial (memberikan pembiayaan pada masyarakat ekonomi ke bawah dan menengah dengan persyaratan yang mudah).	
Kualitas Produk (X ₂) (M. Nur Nasution: 4-5)	1. Performa	1.Produk di Kopsyah BTM “Surya Dana” sesuai dengan kebutuhan saya.	7 - 11
	2. Keistimewaan	2.Kopsyah BTM “Surya Dana” memiliki produk yang menarik dan beragam.	
	3. Keandalan	3.Produk di Kopsyah BTM “Surya Dana” terjamin keamanannya.	
	4. Kesesuaian	4.Jasa produk di Kopsyah BTM “Surya Dana” tidak memberatkan anggotanya.	
	5. Estetika	5.Jasa produk di Kopsyah BTM “Surya Dana” saling menguntungkan.	
Disiplin Kerja (X ₃) (Pandi Afandi: 10)	1. Tepat waktu	1.Petugas Kopsyah BTM “Surya Dana” datang ditempat kantor dan pulang kerja dengan tepat waktu.	

	2. Penggunaan waktu secara efektif	2. Saat jam istirahat petugas Kopsyah BTM “Surya Dana” mau melayani anggota yang datang.	12-14
	3. Mangkir / tidak kerja	3. Petugas Kopsyah BTM “Surya Dana” selalu ada di tempat kerja untuk melayani dan jika tidak masuk kerja memberitahu ke yang lain.	
Loyalitas (Y) (Bernard T. Widjaja: 58)	1. Pembelian ulang (Repeat purchases)	1. Saya akan terus melakukan transaksi di Kopsyah BTM “Surya Dana”.	15-19
	2. Perusahaan loyal (Firm loyalty)	2. Saya akan selalu setia menggunakan produk-produk di Kopsyah BTM “Surya Dana”.	
	3. Kata positif dari mulut (Positive word of mouth)	3. Saya akan mengatakan hal-hal yang baik mengenai Kopsyah BTM “Surya Dana” ke orang lain.	
	4. Peralihan perusahaan (Firm switching)	4. Saya tidak akan bertransaksi ke tempat lain selain di Kopsyah BTM “Surya Dana”.	
	5. Kata negatif dari mulut (Negative word of mouth)	5. Saya tidak akan mengatakan hal-hal yang buruk mengenai Kopsyah BTM “Surya Dana” ke orang lain.	

E. Teknik Analisis

1. Uji Validitas

Dalam penelitian yang menggunakan metode kuantitatif, kualitas pengumpulan datanya sangat ditentukan oleh kualitas instrumen atau alat pengumpul data yang digunakan. Instrumen itu disebut berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan pemakaiannya apabila sudah terbukti

validitas dan reliabilitas.¹⁰⁷ Suatu Skala dikatakan mempunyai kesahihan atau validitas, bila skala itu mengukur apa yang seharusnya di ukur.¹⁰⁸ Metode yang sering digunakan untuk memberikan penilaian terhadap validitas kuesioner adalah korelasi produk momen (moment product correlation, pearson correlation) antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total, sehingga sering disebut sebagai inter item-total correlation.

Sugiyono dan Wibowo mengatakan, ketentuan validitas instrumen sah apabila r hitung lebih besar dari r kritis (0,30). Suyuthi, item pertanyaan atau pertanyaan dikatakan valid jika mempunyai nilai r hitung yang lebih besar dari r standar yaitu 0,3. Sugiyono, bila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan construct yang kuat.¹⁰⁹

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun diambil,

¹⁰⁷ Husaini Usman dan Purnomo Setiady, Pengantar Statistika....., hal. 287

¹⁰⁸ Nasution, Metode Research. Ed-1, Cet-13, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), hal. 57

¹⁰⁹ Agus Eko Sujianto, Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0, (Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya, 2009), hal. 95-96

tetap akan sama. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya, dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan.¹¹⁰ Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.¹¹¹

Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompok ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan alpha diinterpretasikan sebagai berikut:

Nilai *Alpha Cronbach's* 0,00 – 0,20 berarti kurang reliabel

Nilai *Alpha Cronbach's* 0,21 – 0,40 berarti agak reliabel

Nilai *Alpha Cronbach's* 0,41 – 0,60 berarti cukup reliabel

Nilai *Alpha Cronbach's* 0,61 – 0,80 berarti reliabel

Nilai *Alpha Cronbach's* 0,81 – 1,00 berarti sangat reliabel

Nugroho, reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,60. Kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien Alpha yang lebih besar dari 0,6.¹¹²

¹¹⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Ed-5, Cet-12, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), hal. 154

¹¹¹ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), hal. 87

¹¹² Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0.....*, hal. 97

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah ingin mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng (bell shaped). Dengan yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan.

Uji normalitas pada multivariat sebenarnya sangat kompleks, karena harus dilakukan pada seluruh variabel secara bersama-sama. Namun, uji ini bisa juga dilakukan pada setiap variabel, dengan logika bahwa jika secara individual masing-masing variabel memenuhi asumsi normalitas, maka secara bersama-sama (multivariat) variabel-variabel tersebut juga bisa dianggap memenuhi asumsi normalitas.¹¹³

Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal plot. Pada grafik normal plot, dengan asumsi:

- 1) Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

¹¹³ Singgih Santoso, Statistik Multivariat, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010), hal. 43-44

- 2) Apabila data menyebar jauh dari diagonal / atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya tidak memenuhi uji asumsi normalitas.¹¹⁴

Uji kenormalan data juga bisa dilakukan tidak berdasarkan grafik, misalnya dengan uji kolmogrov-smirnov.¹¹⁵ Menurut Akbar, Kolmogorov-Smirnov adalah uji statistik yang dilakukan untuk mengetahui distribusi suatu data untuk data yang minimal bertipe ordinal. Dalam mendekteksi normalitas data menggunakan pendekatan Kolmogorov-Smirnov yang dipadukan dengan kurva Normal Q-Q Plots. Ketentuan pengujian ini adalah jika probabilitas atau Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari level of significant (α) maka data berdistribusi normal. Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ distribusi adalah normal.¹¹⁶

b. Uji Multikolinieritas

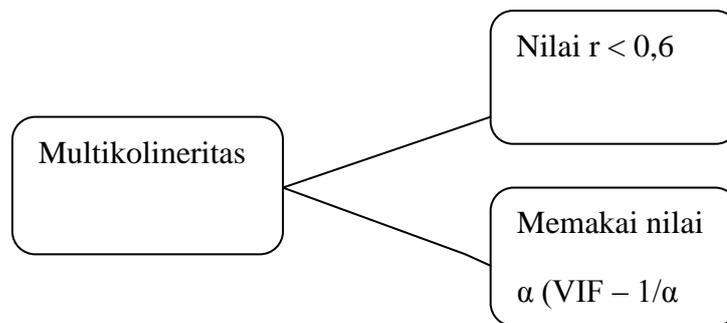
Uji Multikolinieritas adalah uji asumsi klasik jenis ini diterapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, X_4, \dots, X_n$) dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan atau pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r). Dikatakan terjadi multikolinieritas, jika koefisien korelasi antar variabel bebas (X_1 dan X_2 ; X_2 dan X_3 ; X_3 dan X_4 ; dan seterusnya) lebih dari 0,60 (pendapat lain: 0,50). Dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika koefisien

¹¹⁴ Agus Eko Sujianto, Aplikasi Statistik..., hal. 96

¹¹⁵ Husein Umar, Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.....,hal.181

¹¹⁶ Agus Eko Sujianto, Aplikasi Statistik..., hal. 78

antar variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,60 ($r \leq 0,60$). Atau dalam menentukan ada tidaknya multikolinieritas dapat digunakan cara lain yaitu dengan:



Dengan menggunakan besaran tolerance (α) dan Variance Inflation Factor (VIF). Apabila alpha α sebesar 5%, maka desimalikan 0,05, maka:

$$\text{VIF} = \frac{1}{\alpha} = \frac{1}{0,05} = 20$$

Ketentuan-ketentuan tersebut sebagai berikut:

- 1) Variabel bebas mengalami multikolinieritas, jika VIF hitung $>$ VIF dan α hitung $<$ α .
- 2) Variabel bebas tidak mengalami multikolinieritas, jika VIF hitung $<$ VIF, dan α hitung $>$ α .¹¹⁷

c. Uji Heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari

¹¹⁷Ali Maulidi, (ed.), Teknik Belajar Statistika 2. Cet-5, (Jakarta: Alim's Publishing, 2015), hal. 197-202

residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sementara itu untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas.¹¹⁸

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-titik data menyebar di atas dan bawah atau disekitar angka 0 dan (3) titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.¹¹⁹

4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda mempunyai langkah yang sama dengan analisis regresi sederhana. Hanya di sini analisisnya agak kompleks, karena melibatkan banyak variabel bebas. Disamping itu, analisis regresi ganda lebih banyak didasarkan asumsi, karena pengujian tentang terpenuhi tidaknya asumsi masih sukar dilakukan.¹²⁰

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara beberapa variabel independent (X) dengan variabel dependent (Y). Analisa ini untuk mengetahui pengaruh antar variabel independent dengan variabel dependent apakah positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependent apabila nilai variabel independent mengalami

¹¹⁸ Husein Umar, Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis....., hal. 179

¹¹⁹ Agus Eko Sujianto, Aplikasi Statistik...., hal. 79-80

¹²⁰ Agus Irianto, Konsep Dasar & Aplikasinya. Ed-1,Cet-4, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), hal. 193

kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Rumus matematis yang digunakan untuk penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y = Loyalitas Anggota

a = Konstanta

$b_1 - b_3$ = Koefisien regresi yang akan ditaksir

X_1 = Pelayanan Prima

X_2 = Kualitas Produk

X_3 = Disiplin Kerja

e = error / variabel pengganggu¹²¹

5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan dalam menerima atau menolak hipotesis ini.¹²² Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, maka digunakan beberapa pengujian, yaitu uji-t dan uji-F.

a. Uji-t

Uji individual, yaitu statistik bagi koefisien regresi dengan hanya satu koefisien regresi yang mempengaruhi Y, uji ini dengan menggunakan

¹²¹ Agus Eko Sujianto, Aplikasi Statistik..., hal. 58

¹²² Misbahuddin dan Iqbal Hasan, Analisis Data Penelitian Dengan Statistik. Ed.2, Cet.1....., hal.38

uji t.¹²³ Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas (pelayanan prima, kualitas produk, dan disiplin kerja) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (loyalitas) secara satu per satu (parsial) dengan $\alpha = 0,05$.¹²⁴ Prosedur statistiknya sebagai berikut:

1) Menentukan formulasi hipotesisnya

$H_0 : B_i = B_0$ (tidak ada hubungan positif antara X_i dan Y)

$H_1 : B_i = B_0$ (ada hubungan positif antara X_i dan Y)

$H_0 : B_i < B_0$ (tidak ada hubungan positif antara X_i dan Y)

$H_1 : B_i \neq B_0$ (ada hubungan positif antara X_i dan Y)

2) Menentukan taraf nyata (α) dan t tabel

Taraf nyata yang digunakan 5% (0,05) atau 1% (0,01) untuk uji satu arah

Nilai t tabel memiliki derajat bebas (db) = $n - 2$

3) Menentukan kriteria pengujian

Untuk H_0 : tidak ada hubungan positif antara X_i dan Y

H_1 : ada hubungan positif antara X_i dan Y

H_0 diterima (H_1 ditolak) apabila $t_0 \leq t_\alpha$

H_0 ditolak (H_1 diterima) apabila $t_0 > t_\alpha$ ¹²⁵

¹²³ Misbahuddin dan Iqbal Hasan, Analisis Data Penelitian Dengan Statistik. Ed.2, Cet.1....., hal. 160

¹²⁴ Agus Eko Sujianto, Aplikasi Statistik....., hal.59

¹²⁵ Misbahuddin dan Iqbal Hasan, Analisis Data Penelitian Dengan Statistik. Ed.2, Cet.1....., hal.160-161

b. Uji-F

Pengujian secara simultan dilakukan dengan Uji-F yang membandingkan antara variasi variabel dependen yang dijelaskan didalam model dengan variasi yang dijelaskan oleh variabel diluar model juga penerimaan atau penolakan hipotesa.¹²⁶ Proses uji statistiknya sebagai berikut

- 1) Menentukan formulasi hipotesis

H_0 : tidak ada pengaruh $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ terhadap Y

H_1 : ada pengaruh antara $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ terhadap Y

- 2) Menentukan taraf nyata (α) dan F tabel

Taraf nyata yang digunakan biasanya 5% (0,05) atau 1% (0,01)

Nilai F tabel memiliki derajat bebas (db), $V_1 = m - 1$; $V_2 = n - m$

- 3) Menentukan kriteria pengujian

H_0 : diterima (H_1 ditolak) apabila $F_0 \leq F_{\alpha;(v1)(v2)}$

H_0 : ditolak (H_1 diterima) apabila $F_0 > F_{\alpha;(v1)(v2)}$.¹²⁷

6. Uji Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi (R Square) digunakan untuk mengetahui besarnya variasi variabel independen dalam menerangkan variabel. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Jika nilai R^2 kecil, berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Namun apabila nilai R^2 mendekati satu, berarti variabel-variabel independen memberikan

¹²⁶ Agus Eko Sujianto, Aplikasi Statistik..., 59

¹²⁷ Misbahuddin dan Iqbal Hasan, Analisis Data Penelitian Dengan Statistik. Ed.2, Cet.1....., hal. 159

hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-
variasi independen.¹²⁸

¹²⁸ Yudhi Wicaksono, *Aplikasi Excel dalam Menganalisis Data*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2006), hal. 119