BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2013: 2) metode penelitian didefinisikan sebagai berikut:

> "Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah".

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode *deskriptif* dengan pendekatan *kuantitatif*, yaitu hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya, artinya penelitian yang dilakukan adalah penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data *numeric* (angka) dengan menggunakan metode penelitian ini akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti, sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitif yaitu menggambar Citra Koperasi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota Koperasi yang diperoleh melalui data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Pendekatan kuantitif merupakan penelitian dengan data yang digunakan berupa angka-angka atau data kualitatif yang diangkakan, (Sugiyono, 2010: 14).

Dalam metode ini penulis menggunakan proses penggalian informasi diwujudkan dalam bentuk angka-angka sebagai alat untuk menemukan keterangan mengenai apa yang diketahui. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui pengaruh antara variable x_1, yaitu Citra Koperasi, variabel x_2, yaitu Kualitas Pelayanan, dan variabel terikat (y), Kepuasan Anggota Koperasi.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, maka penelitian dilakukan pada Koperasi Pumita Busan yang berlokasi di daerah Dusil, Kota Busan, Korea Selatan.

3.2.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada Maret 2017 sampai agustus 2017.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Deskripsi Kegiatan	2017							
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags
1	**Pra Survei**								
	a. Persiapan Judul	■							
	b. Persiapan Teori	■							
	c. Pengajuan Judul	■							
	d. Mencari Perusahaan		■	■					
2	**Usulan Penelitian**								
	a. Penulisan UP			■					
	b. Bimbingan UP			■	■				
	c. Sidang UP					■			
	d. Revisi UP						■		
3	**Pengumpulan Data**							■	
4	**Pengelohan Data**							■	
5	**Penyusunan Skripsi**							■	
	a. Bimbingan Skripsi							■	■
	b. Sidang Skripsi								■
	c. Revisi Skripsi								
	d. Pengumpulan Draf Skripsi								

.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. (Arikunto, 2002).Sedangkan menurut (Sugiyono, 2005:55)Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi juga merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karateristik tertentu dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua anggota Koperasi Pumita Busan yang berjumlah 105 anggota.

3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti (Arikunto, 2002). Untuk mengetahui jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus :

$$n = 15\% \times N$$

Keterangan : n : besar sampel
N : besar populasi

Rumus tersebut berdasarkan pernyataan jika jumlah subjek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua, sedangkan jika jumlah subjeknya lebih besar dapat diambil antara 10-15% (Arikunto, 2002). Penghitungan sampel dengan menggunakan rumus tersebut adalah :

n = 15% x N
n = 0,15 x 105
n = 15,75 (dibulatkan 16).

3.4 Operasional Variabel

Menurut definisi diatas operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar, maka dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan yaitu:

1. Variabel *Independent* (X)

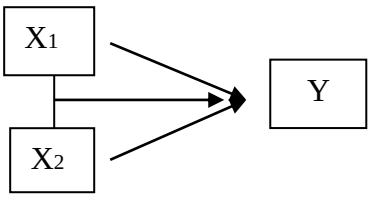
   Menurut Sugiyono (2010:39) variabel independen atau variabel bebas yaitu: "variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)".

2. Variabel Dependent (Y)

   Menurut Sugiyono (2010:33)variabel dependen atau terikat yaitu:

   "Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas".

Dalam penelitian ini ada dua variabel bebas yakni Citra Koperasi (x_1) dan Kualitas Pelayanan(x_2). Adapun variabel terikatnya adalah Kepuasan Anggota Koperasi (y). Secara skematis digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3.1 Skema keterkaitan variabel penelitian

Keterangan: x_1 = Citra Koperasi
x_2 = Kualitas Pelayanan
y = Kepuasan Anggota Koperasi

Sesuai dengan tujuan penelitian maka selanjutnya akan dianalisis keterkaitan antara x_1 terhadap y, x_2 terhadap y, dan x_1, x_2 terhadapy.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti (orang lain yang ditugasi) dalam kegiatan pengumpulan data agar kegiatan pengumpulan data menjadi sistematis dan mudah Budiyono(2003). Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah angket kuesioner dan wawancara

3.5.1 Angket Kuesioner

Angket dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana sikap/tanggapan responden terhadap Citra Koperasi, kualitas pelayanan dan Kepuasan Anggota Koperasi.

Penetapan skor instrumen angket atau kuisioner adalah menggunakan skala likert dengan skor jawaban sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skor Alternatif Jawaban Angket

AlternatifJawaban	SkoruntukPernyataan	
	Positif	Negatif
SangatSetuju/Selalu	4	1
Setuju/Sering	3	2
TidakSetuju/Jarang	2	3
SangatTidakSetuju/TidakPernah	1	4

Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	No. Soal	jumlah
1.	Citra Koperasi	Tanggung jawab sosial koperasi	5,6,7,14,15	5
		Inovasi	2,8,9,10	4
		Kualitas manajemen	4,12,13	3
		Kepercayaan anggota	11,	1
		Lokasi atau strategis	1,3,	2
2.	Pelayanan	Pelayanan usaha kebutuhan sehari-	6,15,5	3

		hari (pertokoan)		
		Pelayanan usaha simpan pinjam (prekreditan)	9,14	2
		bukti fisik	1,2,3,4,12	5
		Empati	16,17,18	3
		Daya tanggap	7,8,10,11,13	5
3.	Kepuasan anggota	Konfirmasi harapan	1,3,9,10,11	5
		Minat pembelian ulang	2,6,7	3
		Kesediaan anggota untuk merekomendasi	4,5,8	3

(Diadaptasi dari Stefanus Riki Krisna aditya 2011).

3.5.2 Wawancara

Peneliti mempersiapkan daftar pertanyaan untuk dijadikan pedoman wawancara. Pertanyaan wawancara mengenai pengaruh citra koperasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pumita Busan. Hasil wawancara ini dapat digunakan untuk memperkuat data yang diperoleh dengan menggunakan angket. Berikut disajikan pedoman wawancara dalam penelitian ini :

Tabel 3.4 Kisi-Kisi Pedoman Wawancara

No	Kisi-kisiPedomanWawancara
1	Bunga yang ditawarkan
2	Promosi yang dilakukankoperasi
3	Atributkoperasi
4	BuktiFisik
5	Keandalan
6	Dayatanggap
7	Kepuasanpelangansecarakeseluruhan
8	Konfirmasiharapan
9	Kesediaanuntukmerekomendasikan

Diadaptasi dari (Niken Kusdayanti 2016).

3.6 Metode Pengujian Data

Metode pengujian data digunakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen. Uji coba ini dilakukan pada anggota Koperasi Pumita Busan dengan jumlah sebanyak 16 anggota. Hal ini dikarenakan terdapat kesamaan karakteristik dalam kualitas input anggota yang hampir sama, misalnya anggota koperasi sama-sama berasal dari masyarakat yang berprofesi sebagai tenaga kerja asing. Uji coba data ini menggunakan:

3.6.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur Sugiyono (2008). Validitas digunakan untuk mengukur tingkat kevalidan skala citra koperasi dan skala kualitas pelayanan.

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Program for Social Science*) versi 20. Untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid atau tidak, maka (r) yang telah dihitung (r_{hitung}) dikonsultasikan dengan (r_{tabel}) *product moment* dengan taraf signifikan 5%. Apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel,}$ maka instrumen dikatakan valid sehingga layak digunakan untuk pengambilan data penelitian. Sebaliknya, jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka instrumen tersebut tidak valid sehingga tidak layak digunakan untuk pengambilan data dalam penelitian.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Suatu instrumen harus reliabel artinya cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai pengumpul data. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama Sugiyono (2008).

Uji reliabilitas instrumen pada penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 20. Reliabilitas suatu butir soal dikatakan baik jika memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,60 Ghozali dalam Dyah (2012). Hasil uji reliabilitas tersebut dapat dilihat secara bersama-sama dengan hasil uji validitas pada output SPSS. Pada tabel *cronbach's alpha* (α).

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah teknik pengisisan angket dan wawancara.

3.7.1 Angket Kuesioner

Angket digunakan untuk mengumpulkan data-data dari variabel bebas yaitu citra koperasi, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota koperasi yang menjadi sampel. Angket-angket tersebut diisi oleh setiap responden pada waktu dan tempat yang sama. Data-data yang diperoleh dari pengisian angket ini merupakan data primer.

3.7.2 Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewancara (*Interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwancara (*Interviewee*) yang memberikan jawaban atas

pertanyaan itu (ibid dalam Saifudin Zuhri 2010). Pada metode ini peneliti menanyakan sesuatu hal yang telah direncanakan kepada yang diwawancara. Pada wawancara ini peneliti bisa berinteraksi secara langsung, melakukan tanya jawab dengan terwancara. Adapun sumber informalnya diantaranya adalah ketua koperasi beserta anggota-anggota dalam koperasi busan.

3.8 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono(2010:31) analisis kuantitatif adalah sebagai berikut :

"Dalam penelitian kuantitatif analisis data menggunakan statistik. Statistik yang digunakan dapat berupa statistik deskriptif dan inferensial/induktif. Statistik inferensial dapat berupa statistik parametris dan statistik nonparametris. Peneliti menggunakan statistik inferensial bila penelitian dilakukan pada sampel yang dilakukan secara random. Data hasil analisis selanjutnya disajikan dan diberikan pembahasan. Penyajian data dapat berupa tabel, tabel ditribusi frekuensi, grafik garis, grafik batang, *piechart* (diagram lingkaran), dan pictogram. Pembahasan hasil penelitian merupakan penjelasan yang mendalam dan interpretasi terhadap data-data yang telah disajikan."

3.9 Uji Hipotesis

Setelah data dikumpulkan kemudian diolah dengan menggunakan analisis statistik inferensial. Analisis Inferensial dimaksudkan untuk melakukan pengujian hipotesis dan menjawab rumusan masalah yang diajukan, karena menggunakan skala interval dan ratio, maka sebelum melakukan pengujian harus dipenuhi persyaratan analisis terlebih dahulu, diantaranya sebagai berikut:

3.9.1 Uji Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui keadaan variabel terikat terhadap satu variabel bebas. Persamaan analisis regresi sederhana untuk pengaruh variabel Citra Koperasi(x_1) Kepuasan Anggota Koperasi (y) yaitu:

$$Y=a+b_1X_1$$

Keterangan:
Y = variabel Kepuasan Anggota Koperasi
X_1 = variabel Citra Koperasi
a = konstanta
b_1 = koefisien regresi

Analisis regresi sederhana digunakan juga pada pengaruh variabel minat belajar terhadap hasil belajar. Persamaan analisis regresi sederhana untuk pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (x_2) terhadapKepuasan Anggota Koperasi (y) yaitu:

$$Y=a+b_2X_2$$

Keterangan:
Y = variabel Kepuasan Anggota Koperasi
X_2 = Kualitas Pelayanan
a = konstanta
b_2 = koefisien regresi

3.9.2 Uji Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji variabel independen yang lebih dari satu (x_1, x_2) terhadap variabel dependen (y). Dalam hal ini Citra Koperasi (x_1) dan Kualitas Pelayanan (x_2) terhadapKepuasan Anggota Koperasi (y). Persamaan yang digunakan yaitu :

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2$$

Keterangan:
Y = variabel Kepuasan Anggota Koperasi
X_1 = variabel Citra Koperasi
X_2 = Kualitas Pelayanan
a = konstanta
b_1,b_2 = koefisien regresi

Sedangkan untuk mendapatkan nilai a dan b dapat dihitung dengan mengunakan rumus berikut :

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

Keterangan :
$\sum x$: Total variabel bebas
$\sum y$: Total variabel terikat
$\sum xy$:Total variabel bebas dan terikat
n : Jumlah sampel