

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian

Rancangan penelitian adalah salah satu cara memperoleh pengetahuan, yang harus didasarkan pada proses berpikir dan metode ilmiah.³² Pendekatan penelitian ini memakai pendekatan penelitian kuantitatif, sebuah metodologi penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positivisme*, untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausalitas. Penelitian hubungan kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara sebab dan akibat. Tujuan utamanya adalah untuk mendapatkan bukti bahwa ada hubungan antara variabel mana yang mempengaruhi dan variabel mana yang dipengaruhi.³³

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KSPS Artha Mulya dengan menyebarkan kuisioner kepada anggota. Yang berada di wilayah Desa Sugihan Kecamatan Solokuro Kabupaten Lamongan.

³² A Ismayani, *Metodologi Penelitian* (Syiah Kuala University Press, 2023), <https://books.google.co.id/Books?Id=-1rvdwaaqbaj>.

³³ Sugiyono, "Statistika Untuk Penelitian (Cetakan Ke-30)," *Bandung: Cv Alfabeta*, 2019, 37.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang digunakan peneliti adalah anggota KSPS Artha Mulya. Populasi adalah jumlah dari seluruh anggota dengan jumlah 4.956 orang. Sampel merupakan bagian dari populasi. Menurut Sugiyono, sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu³⁴. Rumus yang digunakan untuk penentuan sampel yaitu menggunakan :

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

s = jumlah sampel

λ dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

P = Q = 0,5

d = 0,05

N = jumlah populasi

Cara mengukur sampel penelitian ini yaitu menggunakan tabel Isaac dan Michael.³⁵ Taraf kesalahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5%, karena taraf kesalahan tersebut merupakan taraf yang umum digunakan dalam penelitian. Adapun cuplikan tabel Isaac dan Michael adalah sebagai berikut:

³⁴ P,D Sugiyono “*Metode Penelitian “Kualitatif,Kuantitatif dan R&D* 2010, 116

³⁵ Isaac dan Michael, *Handbook in Research and Evaluation* (California: Edits Publishers, 1981), 192.

Tabel 3. 1
Tabel Isaac dan Michael

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	653	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

Sumber : Isaac dan Michael, *Handbook in Research and Evaluation*, 1981

Berdasarkan tabel Isaac dan Michael di atas, jumlah populasi sebesar 4.956 berada di antara populasi 4.500 dan 5.000. Dengan taraf kesalahan 5%, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 326 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling. Teknik simple random sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata atau tingkatan yang terdapat dalam populasi, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel penelitian.³⁶

D. Data dan Sumber Data

Data merupakan kumpulan fakta dikumpulkan peneliti untuk menganalisis suatu permasalahan yang muncul dari beberapa sumber, data penelitian ini menggunakan data primer, data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya³⁷. Sumber data yang diperoleh dari penelitian ini yakni pada anggota produk simpanna dan produk pembiayaan syariah di KSPS Artha Mulya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui dua cara, yaitu wawancara dan kuesioner. Kedua teknik tersebut digunakan untuk memperoleh data yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian.

a. Wawancara

Wawancara dilakukan pada tahap riset awal (studi pendahuluan) untuk memperoleh informasi mengenai kondisi di KSPS Artha Mulya Solokuro Lamongan. Melalui wawancara, peneliti menggali informasi

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 129.

³⁷ Sandu Siyoto dan Muhammad Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian (Literasi Media Pubhling,2015)* 67-68

terkait permasalahan yang terjadi serta memperoleh gambaran awal mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan anggota. Hasil wawancara ini digunakan sebagai dasar dalam mengidentifikasi fenomena penelitian dan mendukung penyusunan instrumen penelitian.

b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data utama yang digunakan dalam penelitian ini. Teknik ini dilakukan dengan memberikan daftar pernyataan secara tertulis kepada responden yang telah memenuhi karakteristik penelitian. Responden diminta memberikan jawaban sesuai dengan kondisi yang mereka alami atau rasakan. Melalui kuesioner ini, peneliti memperoleh data mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan anggota di KSPS Artha Mulya Solokuro Lamongan yang selanjutnya dianalisis untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang dipakai untuk memperoleh data untuk mencapai tujuan penelitian. Instrumen yang disusun berdasarkan dengan operasional dari variabel yang telah disuun dan sesuai.³⁸

1. Skala Pengukuran Kualitas Produk

Variable kualitas produk diukur menggunakan skala kualitas produkyang disusun menggunakan teori oleh Millins *Orville, Lerrech, dan Boyd* yang menjabarkan aspek kualitas produk tujuh aspek yaitu kinerja, Kesan kualitas, Daya tanggap, Kesesuaina dengan spesifikasi, Estetika,

³⁸ A Kusumastuti MP ahmad Mustamil Koirul and MP Tofan Ali Achmadi *Metode penelitian kuantitatif, (Dipublis 2002)*

Daya tahan, dan Fitur, yang kemudian disusun menjadi 56 butir item pernyataan.

Tabel 3. 2
Blueprint Skala Pengukuran Kualitas Produk

No	Aspek	Indikator	Item	
			Favorabel	Unfavorabel
1.	Performance	Produk memenuhi kebutuhan anggota	1, 29	15, 43
		Produk bekerja sesuai fungsi	2, 30	16, 44
2.	Kesan kualitas	Persepsi kualitas produk secara keseluruhan	3, 31	17, 45
		Kepercayaan anggota terhadap kualitas produk	4, 32	18, 46
3.	Daya tanggap	Kecepatan produk dalam memenuhi kebutuhan	5, 33	19, 47
		Kemudahan penyesuaian penggunaan produk	6, 34	20, 48
4.	Kesesuaian dengan spesifikasi	Kesesuaian produk dengan ketentuan yang dijanjikan	7, 35	21, 49
		Ketepatan pelaksanaan produk	8, 36	22, 50
5.	Estetika	Tampilan produk	9, 37	23, 51
		Kenyamanan tampilan produk	10, 38	24, 52
6.	Daya Tahan (Durability)	Produk tahan lama	11, 39	25, 53
		Nilai penggunaan jangka panjang	12, 40	26, 54
7.	Fitur (Features)	Kelengkapan fitur	13, 41	27, 55
		Kualitas fitur tambahan	14, 42	28, 56

2. Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan skala kualitas pelayanan yang disusun berdasarkan teori SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Skala ini menjabarkan kualitas pelayanan ke dalam lima aspek, yaitu daya tanggap, jaminan atau kepastian, perhatian yang tulus, bukti fisik, dan keandalan, yang kemudian disusun menjadi 40 butir item pernyataan.

Tabel 3. 3
Blueprint Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan

No	Aspek	Indikator	Item	
			Favorabel	Unfavorabel
1.	Daya Tanggap (Responsiveness)	Kecepatan pegawai dalam melayani anggota	1, 21	11, 31
		Kesigapan pegawai dalam menanggapi keluhan anggota	2, 22	12, 32
2.	Jaminan atau Kepastian (Assurance)	Kemampuan pegawai dalam memberikan penjelasan yang jelas dan meyakinkan	3, 23	13, 33
		Rasa aman dan kepercayaan anggota terhadap pelayanan koperasi	4, 24	14, 34
3.	Perhatian yang Tulus (Empathy)	Sikap ramah dan kepedulian pegawai terhadap anggota	5, 25	15, 35
		Pemahaman pegawai terhadap kebutuhan anggota	6, 26	16, 36
4.	Bukti Fisik (Tangibles)	Kondisi fasilitas dan sarana pelayanan	7, 27	17, 37
		Kerapian penampilan pegawai dan kelengkapan peralatan	8, 28	18, 38
5.	Keandalan (Reliability)	Ketepatan dan keakuratan pelayanan	9, 29	19, 39
		Konsistensi pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	10, 30	20, 40

3. Skala Pengukuran Kepuasan Anggota

Variabel kepuasan anggota diukur menggunakan skala kepuasan anggota yang disusun berdasarkan konsep kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller. Skala ini menjabarkan kepuasan anggota ke dalam tiga aspek, yaitu kepuasan terhadap jasa koperasi, kesediaan merekomendasikan kepada pihak lain, dan niat menggunakan kembali jasa koperasi, yang kemudian disusun menjadi 24 butir item pernyataan.

Tabel 3. 4
Blueprint Skala Pengukuran Kepuasan Anggota

No	Aspek	Indikator	Item	
			Favorabel	Unfavorabel
1.	Kepuasan Terhadap Jasa Koprasi	Kepuasan terhadap pelayanan yang diterima	1, 13	7, 19
		Kepuasan terhadap hasil layanan	2, 14	8, 20
2.	Kesediaan Merekomendasikan Kepada Pihak Lain	Keinginan merekomendasikan kepada orang lain	3, 15	9, 21
		Kepercayaan untuk merekomendasikan	4, 16	10, 22
3.	Niat Menggunakan Kembali Jasa Koprasi	Keinginan menggunakan Kembali jasa koprasi	5, 17	11, 23
		Loyalitas pengguna jasa	6, 18	12, 24

G. Teknik Analisis Data

Memperoleh informasi objektif merupakan tindakan penting dalam penelitian. Aktivitas ini menghasilkan beragam data atau mencerminkan karakteristik individu atau elemen yang diamati³⁹. Pengumpulan data penelitian ini dianalisis dengan alat bantu aplikasi IBM SPSS teknik analisi data berikut yang digunakan.

1. *Editing* : proses pemeriksaan data terhadap kesalahan yang dilaksanakan oleh penanya maupun responden.
2. *Coding* : merupakan mengelompokan skor jawaban untuk instrumen survei⁴⁰
3. *Scoring*: pemberian skor pada item-item yang perlu diberi nilai, tahapan ini lembar tanggapan akan diberi bobot nilai, setiap skor dari item kuesioner ditentukan sesuai dengan tingkat pilihannya:
 - a. Sangat Tidak Setuju : 1

³⁹ Ahmad jazuli”statistika Penelitian Dilengkapi Aplikasi SPSS “Purwakerta UM Purwakerta Press (Anggota APPTI, 2021,2

⁴⁰ Vivi Herlina. *Panduan Praktis Mengolah Kuesioner Menggunakan SPSS* (Elex Media Komputindo,2019)

- b. Sangat Setuju (S) : 2
 - c. Kurang Setuju (KS) : 3
 - d. Setuju (S) : 4
4. *Tabulating*: proses penyusunan tabel untuk menggambarkan data yang didapat dari jawaban responden, jawaban yang sama akan diklasifikasikan dan selanjutnya menghitung beberapa banyak item yang termasuk dalam satu kategori.
5. *Processing*: proses perhitungan dan pengolahan data menggunakan statistik, program SPSS dipakai pada proses ini sebagai bantuan analisis statistik, teknik analisis meliputi:

A. Uji instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang seharusnya diukur. Instrumen penelitian dinyatakan valid apabila setiap item pernyataan mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat sesuai dengan tujuan pengukuran. Dalam penelitian ini, pengujian validitas menggunakan teknik korelasi Product Moment Pearson dengan bantuan program IBM SPSS. Menurut Sugiyono, suatu item pernyataan dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasi atau Corrected Item-Total Correlation lebih besar dari 0,250. Sebaliknya, jika nilai koefisien korelasi kurang dari 0,250, maka

item pernyataan dinyatakan tidak valid sehingga tidak layak digunakan sebagai instrumen penelitian..⁴¹

2) Uji Reabilitas

Pengujian reabilitas adalah suatu cara untuk melakukan pengukuran kuesioner yang merupakan indikator dari variabel yang didistribusikan dan sejauh mana hasil pengukuran tersebut dapat diandalkan dan bebas dari kesalahan pengukuran. Jika nilai koefisien semesta mendekati 0, maka tes tersebut tidak reliabel. Menurut Kaplan dan Saccuzzo, dalam *basic reseach* nilai *cronbach's* alpha dianggap reliabel jika koefisien reabilitas > 0,70 sampai 0,80⁴².

B. Asumsi Klasik

1) Uji normalitas data

Uji normalitas data digunakan untuk menguji normal atau tidaknya antara variabel terkait dan variabel bebas. uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk melihat sebaran normalitas data. Kriteria regresi yang baik adalah regresi yang berdistribusi normal, dasar memutuskan pendekatan normalitas yakni apabila nilai mean + medium atau memiliki perbandingan <0,5 maka data memenuhi asumsi, data dinyatakan terdistribusi normal dengan mempunyai nilai *skewness* maupun *kurtosis*, data yang terdistribusi normal

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 176.

⁴² R M Kaplan Dan D P Saccuzzo, *Psychology testing : Principles, Application and Issue* (Cengage Learning 2017)

mempunyai skewnes 0 (nol), sedangkan untuk nilai kurtosis nya memiliki nilai =3.⁴³

2) Uji Autokorelasi

Guna mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi dalam data. Uji ini menggunakan pengukuran Durbin-Watson (DW) dengan beberapa kemungkinan hasil :⁴⁴

- a) Jika dW lebih kecil dari dL atau lebih besar dari (4-dL) maka H0 yang berarti terdapat autokorelasi;
- b) Jika dW terletak diantara dU dan (4-dU), maka H0 diterima yang berarti tidak terdapat korelasi;
- c) Jika dW trletak diantara dL dan dU atau 4-dL dan 4-dU maka tidak dapat menghasilkan kesimpulan yang pasti.

3) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui apakah suatu model regresi memiliki korelasi antar variabel bebas, kriteria model regresi yang baik adalah tidak ada hubungan atau korelasi antar variabel bebas, untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieraritas dapat melihat nilai simpangan baku atau menggunakan *Variance Inflation Factor* dan *Tolerance*. Kriteria penguji multikolinieritas adalah berikut :

- a. Bila nilai VIF < 10 atau nilai TOL > 0,1 maka tidak terjadi multikolinearitas.

⁴³ Zuraidah , *statistik Deskriptif*, (kediri, STAIN Press, 2012) 224

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 228

- b. Jika nilai $VIF > 10$ atau nilai $TOL < 0,1$ maka terjadi multikolinearitas⁴⁵.

4) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain, kriteria regresi yang baik adalah tidak adanya heteroskedastisitas, adanya heteroskedastisitas dideteksi melalui grafik plot seperti prediksi variabel terkait yaitu ZPRED dengan residual SRESID

- a. Terjadinya heteroskedastisitas diindikasikan dengan adanya pola tertentu seperti titik-titik membentuk pola dengan teratur (menggelombang melebar terus, menyempit).
- b. Bila tidak terdapat pola yang jelas berupa titik-titik yang tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y, maka terjadi heteroskedastisitas⁴⁶.

H. Statistik Deskriptif s

Statistik deskriptif hipotetik digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai kondisi variabel penelitian berdasarkan skor ideal yang diperoleh dari instrumen penelitian. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan nilai minimum, nilai maksimum, mean hipotetik, dan standar

⁴⁵ Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016).

⁴⁶ Imam Ghazali “ *Application Of Multivariate Analysis with IBMSPSS 25 program* “ Semarang Diponegoro University 2018, 138

deviasi hipotetik yang disesuaikan dengan jumlah item serta skala pengukuran pada instrumen penelitian.⁴⁷

Dalam penelitian ini, statistik deskriptif hipotetik digunakan untuk mengetahui gambaran variabel kualitas pelayanan dan kepuasan anggota pada KSPS Artha Mulya. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dengan rentang skor 1 sampai 4 pada setiap item pernyataan.

Nilai minimum hipotetik diperoleh dari hasil perkalian jumlah item dengan skor terendah, sedangkan nilai maksimum hipotetik diperoleh dari hasil perkalian jumlah item dengan skor tertinggi. Selanjutnya, mean hipotetik diperoleh dari nilai tengah antara skor maksimum dan minimum, sedangkan standar deviasi hipotetik diperoleh dari pembagian rentang skor menjadi enam bagian yang sama.⁴⁸

Hasil perhitungan mean dan standar deviasi hipotetik tersebut kemudian digunakan sebagai dasar dalam menentukan kategorisasi variabel penelitian yang terdiri atas kategori sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, dan sangat tinggi. Kategorisasi ini bertujuan untuk mempermudah interpretasi data sehingga dapat diketahui kecenderungan jawaban responden terhadap variabel yang diteliti.

I. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan apabila jumlah variabel independen yang digunakan untuk memprediksi variabel dependen lebih dari satu. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan positif atau negatif antara variabel independen dengan variabel dependen, serta untuk

⁴⁷ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017),

⁴⁸ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017),

memprediksi apakah nilai variabel dependen akan mengalami peningkatan atau penurunan berdasarkan perubahan pada variabel independen.⁴⁹ :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan : Y = kepuasan anggota

A = konstanta

X₁ = kualitas produk

X₂ = kualitas pelayanan

e = error

A. Uji hipotesis

1) Uji Statistik T

Uji statistik t dilakukan untuk mengetahui pengaruh atau tidaknya suatu variabel independent terhadap dependen secara individual dengan tingkat 95% dan frekuensi kesalahan 5% kriteria uji t sebagai berikut:

- a. H₀ diterima apabila nilai signifikan < 0,05 atau T_{tabel} > T_{hitung}.
Artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. H_a diterima apabila nilai signifikan > 0,005 T_{hitung} > T_{tabel},
artinya terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen,

2) Uji F

Uji F menunjukkan apakah terjadi pengaruh secara simultan secara variabel independent yang dicantumkan dalam model terhadap variabel dependen. Pengujian ini dianggap signifikan

⁴⁹ Ekonometri Terapan Suliyanto. "teori dan aplikasi dengan SPSS, Yogyakarta CV" Offset 2016 54

apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$. namun jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terkait.

3) Uji R

Koefisien determinasi menjelaskan sejauh mana variabel bebas dalam sebuah model regresi menginterpretasikan variabel terkait. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1, nilai koefisien determinasi juga bisa dilihat dari R-square pada tabel model summary⁵⁰

⁵⁰ Hadaie Efendy, m Kpd, and abdul muin “ *statistik (pendidikan dan Ekonomi)* 2021 42