

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Rancangan Penelitian**

Berangkat dari tema yang ada, kerangka umum dari penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu suatu penelitian yang hasil penelitiannya disajikan dalam bentuk deskripsi dengan menggunakan angka dan statistik.<sup>1</sup> Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota.

Sedangkan jenis penelitiannya menggunakan penelitian korelasi yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan serta berarti atau tidaknya hubungan tersebut.<sup>2</sup> Penelitian korelasi berguna untuk menentukan seberapa kuat hubungan variabel, ada tidaknya hubungan dan pengaruh antar variabel x (kualitas layanan) dengan variabel y (kepuasan anggota).

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah suatu kesatuan individu atau subjek pada wilayah dan waktu serta dengan kualitas tertentu yang akan diamati atau diteliti.

Apabila seorang peneliti ingin meneliti semua yang ada dalam wilayah

---

<sup>1</sup> Ibnu Hajar, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1996), 30.

<sup>2</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Produk* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 251.

penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus.<sup>3</sup>

Dalam penelitian ini penulis mengambil populasi yaitu seluruh anggota di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha sejak Tahun 2013-2015 yang berjumlah 234.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti. Dalam pengambilan sampel tidak semua yang ada dijadikan penelitian. Mengingat banyaknya sampel, maka harus diambil sampel yang representatif. Artinya yang benar-benar mewakili karakteristik populasinya. Oleh karena itu sangat diperlukan pemahaman mengenai teknik pengambilan sampel yang tepat.<sup>4</sup>

Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dirasa cocok untuk dikumpulkan dan diolah datanya. Menurut Sutrisno Hadi sebagaimana dikutip oleh Boedi mengatakan, teknik ini sampai sekarang dipandang sebagai teknik yang paling baik.<sup>5</sup>

Dalam menentukan besaran sampel, makin besar sampel yang di ambil akan semakin tinggi taraf representatif sampelnya. Ketentuan ini berlaku selama populasinya tidak homogen (terbatas). Akan tetapi populasinya homogen (tidak terbatas), maka besar sampel tidak

---

<sup>3</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, 155.

<sup>4</sup> Saifudin Anwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2002), 79.

<sup>5</sup> Boedi, "Population and Sample", <http://boeditea.web.id> diakses pada tanggal 25 Mei 2009, 4.

mempengaruhi taraf representatifnya sampel. Untuk populasi yang demikian itu sampel cukup kecil saja.<sup>6</sup>

Berdasarkan pendapat Suharsimi Arikunto “ untuk sekedar ancer-ancer maka apa bila objek kurang dari 100 maka lebih baik diambil semuanya sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, selanjutnya jika subjeknya besar dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih ”.<sup>7</sup>

Mengingat banyaknya populasi serta keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga. Maka pengambilan sampel dalam penelitian ini tidak secara keseluruhan diambil 20% dari jumlah populasi. Jadi dari seluruh populasi nasabah yang berjumlah 234 maka yang diambil sampelnya adalah sebanyak 47 anggota.

Namun karena sulitnya dalam mendapatkan data populasinya, maka pengambilan sampel dilakukan dengan cara bertemu langsung kepada para nasabah di Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha. Dengan demikian, peneliti bisa mendapatkan informasi atau data secara langsung lewat penyebaran angket kepada para anggota.

### **C. Metode Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data peneliti hanya menggunakan metode kuesioner (angket). Metode angket adalah suatu penyelidikan mengenai suatu masalah yang umumnya menyangkut kepentingan umum yang dilakukan

---

<sup>6</sup> Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998), 83.

<sup>7</sup> Arikunto. *Prosedur Penelitian*, 118

dengan jalan mengeluarkan suatu daftar pertanyaan berupa formulir-formulir yang diajukan secara tertulis kepada sejumlah subjek untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan tertulis seperlunya.<sup>8</sup>

Adapun angket digunakan sebagai alat untuk mengetahui kualitas produk sesuai dengan teori *the expectancy disconfirmation model* meliputi pelayanan, kualitas produk, harga, promosi, dan untuk mengetahui kepuasan nasabah dari kualitas layanan meliputi keandalan, ketanggapan, keyakinan, berwujud, dan empati. Angket disebarakan untuk nasabah yang berjumlah 47 orang sesuai sampel.

#### **D. Analisis Data**

Menurut Patton sebagaimana dikutip oleh Iqbal Hasan, analisis data adalah proses mengatur urusan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan varian dasar.<sup>9</sup> Metode ini dimaksudkan untuk menganalisis data yang telah diperoleh yang terkumpul dan tersusun secara berurutan, agar diperoleh data yang objektif melalui analisis statistik untuk menguji hipotesis, yaitu ada tidaknya atau seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kota Kediri.

Adapun langkah-langkah dalam mengolah data setelah data terkumpul adalah :

---

<sup>8</sup> Katini kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Mandar Maju, 1996), 57.

<sup>9</sup> Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), 29.

a. *Editing* (membersihkan data)

Data yang masuk (*raw data*) perlu diperiksa apakah terdapat kekeliruan-kekeliruan akan pengisiannya, mungkin ada yang tidak lengkap, palsu, tidak sesuai, dan sebagainya. Pekerjaan mengoreksi atau melakukan pengecekan ini disebut *editing*.<sup>10</sup> Tujuan *editing* adalah untuk menghilangkan kesalahan-kesalahanyang terdapat pada pencatatan di lapangan dan bersifat korelasi. Pada kesempatan ini, kekurangan data atau kesalahan data dapat dilengkapi atau diperbaiki.

b. *Coding and categorizing*

*Coding* adalah pemberian atau pembuatan kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama.<sup>11</sup> Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka-angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan di analisis. Sedangkan kategori adalah penggolongan data yang ada pada daftar pertanyaan ke dalam kategori variabelnya masing-masing.

Pengkodean ini menggunakan dua cara, pengkodean frekuensi dan pengkodean lambang. Pengkodean frekuensi digunakan apabila jawaban pada poin tertentu memiliki bobot tertentu. Sedangkan pengkodean lambang digunakan pada poin yang tidak memiliki bobot tertentu.<sup>12</sup> Dalam penelitian ini koding dan kategorinya adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk variabel pertama, yaitu Kualitas layanan (x).
- 2) Untuk variabel kedua, yaitu kepuasan nasabah (y).

---

<sup>10</sup> Marzuki, *Metodologi Riset* (Yogyakarta: Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi UI, 1996), 81.

<sup>11</sup> Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, 24.

<sup>12</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2009), 166.

c. *Scoring* (memberi skor)

*Scoring* adalah memberikan skor terhadap item-item yang perlu diberi skor.<sup>13</sup> Proses ini adalah pemberian skor atau angka pada lembar jawaban angket tiap subjek, tiap skor daripada tiap item pertanyaan dari angket ditentukan sesuai dengan peringkat *option* (pilihan) sebagai berikut:

- 1) Jawaban A (selalu) diberi skor 5
- 2) Jawaban B (sering) diberi skor 4
- 3) Jawaban C (kadang-kadang) diberi skor 3
- 4) Jawaban D (jarang) diberi skor 2
- 5) Jawaban E (tidak pernah) diberi skor 1

d. *Tabulating Data*

*Tabulating Data* adalah membuat tabel-tabel yang diberikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan.<sup>14</sup> Jawaban-jawaban yang serupa dikelompokkan dengan cara yang teliti dan teratur, kemudian dihitung dan dijumlahkan berapa banyak peristiwa atau gejala atau item yang termasuk dalam satu kategori.

e. *Processing*

Yaitu menghitung dan mengolah atau menganalisis data dengan statistik. Teknik yang digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah adalah teknik analisa korelasi *product moment*.

---

<sup>13</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 206.

<sup>14</sup> Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian*, 24.

Adapun rumusnya sebagai berikut:

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

Keterangan:

- $r_{xy}$  = Koefesien korelasi antara x dan y  
 $xy$  = Product dari x kali y  
 $x$  = Devisi dari variabel x  
 $y$  = Devisi dari variabel y  
 $x^2$  = Jumlah skor yang dikuadratkan dari variabel x  
 $y^2$  = Jumlah skor yang dikuadratkan dari variabel y  
 $n$  = Jumlah data/responden.<sup>15</sup>

Sedangkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, penulis menggunakan teknik analisis regresi.

$$Y = a + bx$$

Nilai a dan b diperoleh melalui

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

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

keterangan :

Y= Variabel tidak bebas

X= Variabel bebas

---

<sup>15</sup> Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 1999), 97.

$b$ = Nilai intercept

$a$ = Koefisien melalui regresi.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar Dan Aplikasinya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group 2004), 158.