

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah-masalah yang telah peneliti rumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat dan dapat dipercaya (dapat diandalkan, reliable) tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada Koperasi Kredit TAKERA (Tabungan Keluarga Sejahtera).

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi Kredit TAKERA (Tabungan Keluarga Sejahtera). Alasan dipilihnya Koperasi Kredit TAKERA (Tabungan Keluarga Sejahtera) karena koperasi tersebut masih memiliki tingkat loyalitas anggota yang rendah, sehingga hal tersebut dapat membantu peneliti untuk memudahkan dalam proses penelitian.

Penelitian dilakukan pada bulan Februari 2015 sampai dengan bulan Mei 2015. Penelitian dilakukan pada bulan tersebut, karena merupakan waktu yang tepat bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian karena jadwal perkuliahan yang tidak terlalu padat.

### C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Metode survey itu sendiri bertujuan untuk memperoleh gambaran umum tentang objek yang diteliti, menjelaskan pengaruh dari beberapa variabel yang kedudukannya masing-masing sudah diuraikan dalam kerangka berpikir teoretis. Metode ini dipilih sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai, yaitu untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota di Koperasi Kredit TAKERA (Tabungan Keluarga Sejahtera).

### D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah sekumpulan objek yang memiliki satu karakteristik umum yang sama”<sup>48</sup>. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Kredit TAKERA yang aktif pada unit usaha simpan pinjam, sebanyak 442 anggota. Sedangkan populasi terjangkaunya adalah anggota yang aktif pada unit usaha simpan pinjam selama lima tahun terakhir, karena loyalitas anggota dapat dilihat dari seberapa sering anggota melakukan transaksi pada koperasi dalam jangka waktu tertentu. Jumlah anggota tersebut sebanyak 256 anggota. Sampel diambil sebanyak 20% dari populasi terjangkau atau sebanyak 53 sampel.

Menurut Arikunto “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”<sup>49</sup>. “Apabila jumlah sampel kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Namun, jika

---

<sup>48</sup> Furqon, Ph.D, *statistika terapan untuk penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2002), h.135

<sup>49</sup> Arikunto, Suharsimi. *op cit*, h. 109.

populasinya lebih dari 100 maka dapat diambil 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih.

Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik acak sederhana ( Simple Random Sampling). Teknik ini dipilih berdasarkan bahwa seluruh populasi terjangkau memiliki kesempatan dan peluang yang sama dan bebas untuk dipilih atau terpilih untuk dijadikan sampel. Masing-masing subjek diberi nomorurut sesuai dengan abjad nama. Dengan kertas gulungan yang berisi nomor-nomor subjek.

## **E. Instrumen Penelitian**

### **1. Variabel Loyalitas Anggota (Varibel Y)**

#### **a. Definisi Konseptual**

Loyalitas pegawai atau anggota adalah Kesediaan seseorang untuk melanggengkan hubungannya dengan organisasi, jika perlu dengan mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun demi mendukung semua kegiatan yang ada pada organisasi.

#### **b. Definisi Operasional**

Berdasarkan definisi konseptual terdapat indikator-indikator dalam loyalitas pelanggan, yaitu sebagai berikut : Pelanggan atau anggota yang loyal adalah pelanggan yang memiliki ciri-ciri antara lain melakukan pembelian secara berulang (*repeat purchases*) pada badan usaha yang sama, membeli lini produk dan jasa yang ditawarkan oleh badan usaha yang sama, memberitahukan kepada

orang lain tentang kepuasan-kepuasan yang didapat dari badan usaha dan menunjukkan kekebalan terhadap tawaran-tawaran dari badan usaha pesaing.

### c. Kisi-Kisi Loyalitas Anggota

Kisi-kisi instrumen loyalitas anggota yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel loyalitas anggota yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel loyalitas anggota. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang drop setelah dilakukan uji validitas dan uji realibilitas serta analisis butir soal dan untuk memberikan gambaran sejauh mana instrument final masih mencerminkan indikator variabel kinerja guru.

**Tabel III. 1**

#### **Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Anggota**

No	Indikator	Sub Indikator	Sebelum Uji Coba		Sesudah Uji Coba	
			+	-	+	-
1.	Kesepakatan	Kesetiaan	1,6,8,16,28,	7,20		
2.	Perilaku Pembelian	a.Pembelian berulang	2,5,9,12,18,21,25,27,29,30	31		
		b.Frekuensi Pembelian	3,10,11,13,15,17,23,26			
3.	Rekomendasi	Merekomendasikan kepada orang lain	4,14,19,22,24			

Sementara penilaian dalam instrumen loyalitas anggota telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pertanyaan dan responden dapat memilih satu jawaban dari setiap butir tersebut yang bernilai dari satu hingga lima sesuai tingkat jawabannya. Untuk lebih jelas, lihat tabel berikut ini

**Tabel III.2**  
**Skala Penilaian Loyalitas Anggota**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Item Positif</b>	<b>Item Negatif</b>
SM : Sangat Memuaskan	5	1
M : Memuaskan	4	2
KM : Kurang Memuaskan	3	3
TM : Tidak Memuaskan	2	4
STM : Sangat Tidak Memuaskan	1	5

#### **d. Validasi Instrumen Loyalitas Anggota**

Proses pengembangan instrument loyalitas anggota dimulai dengan menyusun instrumen berbentuk daftar kuisisioner. Pertanyaan dalam kuisisioner mengacu kepada indikator anggota koperasi seperti terlihat pada tabel III.2

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrument, yaitu dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total. Kriteria batas minimum yang diterima adalah  $r_t = 0,361$ . Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir soal dianggap valid. Tapi sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka butir soal tidak valid, yang kemudian butir soal tersebut tidak digunakan atau harus didrop.

$$r_{it} = \frac{\sum XY}{\sqrt{(\sum X^2) (\sum Y^2)}}$$

Selanjutnya dilakukan perhitungan reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:<sup>50</sup>

$$r_{ii} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{ii}$  = Koefisien reliabilitas tes

$k$  = cacah butir

**Error! Reference source not found.** = varians skor butir

**Error! Reference source not found.** = varians skor total

## 2. Variabel Kualitas Pelayanan(Variabel X)

### a. Definisi Konseptual

kualitas pelayanan adalah suatu keunggulan dari produk atau jasa yang dimana keunggulan tersebut dapat dipersepsikan dapat memenuhi harapan pelanggan.

### b. Definisi Operasional

Berdasarkan definisi konseptual terdapat indikator-indikator dalam kualitas pelayanan yaitu : *features* (keistimewaan pelayanan), *performance* (kinerja pelayanan), *competitiveness* (daya saing), *promptness* (ketepatan waktu), *courtesy* (kesopanan), *process capability* (kemampuan proses), *freedoms from error* (bebas dari kesalahan/ kekurangan), *conformance to standards, procedures* (kesesuaian dengan standar, prosedur) yang dituangkan dengan instrument berbentuk kuisisioner.

---

<sup>50</sup> *Ibid.*,h. 171

### c. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Kisi-kisi instrumen kualitas pelayanan yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang drop setelah dilakukan uji validitas dan uji realibilitas serta analisis butir soal dan untuk memberikan gambaran sejauh mana instrument final masih mencerminkan indikator kualitas pelayanan.

**Tabel III.3**

**Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan**

Indikator	Sub. Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid	
		+	-		+	-
<i>Reability</i>	1. Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan	17				
	2. Kesesuaian janji yang ditawarkan	1,4				
	3. Pemberian pelayanan yang tidak membedakan konsumen	23,25				
<i>Responsiveness</i>	1. Tepat sesuai proses	3,15				
	2. Kesigapan karyawan dalam menyelesaikan masalah	6,9,11,13,24		13		
<i>Assurance</i>	1. Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani konsumen	5				
	2. Dapat dipercaya dan memberikan rasa aman	2,14,19,21		14		

	3. Keahlian dan pengalaman para karyawan	10				
<i>Emphaty</i>	1. Cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen	12				
	2. Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap konsumen	30				
	3. Dapat berkomunikasi yang baik dengan konsumen	16,22,26	29	22		
<i>Tangibles</i>	1. Peralatan dan perlengkapan pendukung pelayanan memadai	7,20,27,28		20		
	2. Penampilan yang rapi	18				

Sementara penilaian dalam instrumen kualitas pelayanan telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pertanyaan dan responden dapat memilih satu jawaban dari setiap butir tersebut yang bernilai dari satu hingga lima sesuai tingkat jawabannya. Untuk lebih jelas, lihat tabel berikut ini

**Tabel III.4**  
**Skala Penilaian Kualitas Pelayanan**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Item Positif</b>	<b>Item Negatif</b>
SS : Sangat Setuju	5	1
S : Setuju	4	2
R : Ragu-Ragu	3	3
TS : Tidak Setuju	2	4
STS: Sangat Tidak Setuju	1	5

#### d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan

Proses pengembangan instrument kualitas pelayanan dimulai dengan menyusun instrumen berbentuk daftar kuisisioner. Pertanyaan dalam kuisisioner mengacu kepada dimensi kualitas pelayanan seperti terlihat pada tabel III.4

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrument, yaitu dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total. Kriteria batas minimum yang diterima adalah  $r_t = 0,361$ . Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir soal dianggap valid. Tapi sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka butir soal tidak valid, yang kemudian butir soal tersebut tidak digunakan atau harus didrop.

$$r_{it} = \frac{\sum XY}{\sqrt{(\sum X^2)(\sum Y^2)}}$$

Selanjutnya dilakukan perhitungan reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:<sup>51</sup>

$$r_{ii} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{ii}$  = Koefisien reliabilitas tes

$k$  = cacah butir

**Error! Reference source not found.** = varians skor butir

**Error! Reference source not found.** = varians skor total

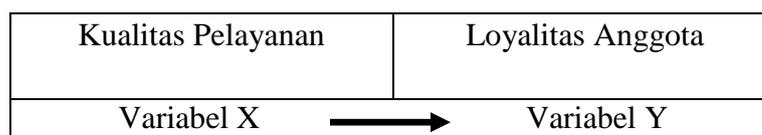
---

<sup>51</sup> *Ibid*

### A. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Variabel penelitian terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas (Kualitas Pelayanan) yang digambarkan dengan symbol X dan variabel terikat (Loyalitas Anggota) yang digambarkan dengan symbol Y. sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu terdapat hubungan positif antara variabel X terhadap variabel Y, maka konstelasi hubungan antar variabel X dan Y adalah

**Tabel III.5**  
**Konstelasi Hubungan Antar Variabel**



### B. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data, dilakukan dengan cara uji regresi dan korelasi.

Langkah-langkah perhitungan tersebut adalah :

#### 1. Mencari Persamaan Regres

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan :

X = Variabel bebas (kualitas pelayanan)

$\hat{Y}$  = Variabel terikat (loyaliats anggota)

a = Nilai intercept (konstan)

b = Koefisien arah regresi <sup>52</sup>

---

<sup>52</sup> Sudjana, *Metode Statistik*, (Bandung: Tarsito, 1992) h. 312

Dimana koefisien regresi b dan konstanta a dapat dihitung dengan rumus:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

**Error! Reference source not found.**

Keterangan:

**Error! Reference source not found.** = Jumlah skor dalam sebaran X

**Error! Reference source not found.** = Jumlah skor dalam sebaran Y

**Error! Reference source not found.** = Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran X

**Error! Reference source not found.** = Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran Y

$\sum XY$  = Jumlah hasil skor X dan Y yang berpasangan

n = Jumlah sampel

## 2. Uji persyaratan analisis

### a. Uji Normalitas

Sebelum data yang diperoleh dianalisis dengan rumus statistik, terlebih dahulu dilakukan uji persyaratan data dengan Uji Normalitas Galat Taksiran. Uji ini digunakan untuk mengetahui data sampel yang di ambil dari populasi berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini menggunakan Uji Liliefors dengan  $\alpha = 0,05$ . Artinya bahwa resiko kesalahan hanya sebesar 5% dan tingkat kepercayaannya sebesar 95%. Adapun rumus Uji Liliefors sebagai berikut:

$$L_o = F(Z_i) - S(Z_i)$$

**Dimana :**

$L_o$  : L observasi (harga mutlak terbesar)

$F(Z_i)$  : peluang baku

$S(Z_i)$  : proporsi angka baku

Hipotesa statistik :

$H_0$  = Galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal

$H_1$  = Galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi tidak normal

Kriteria pengujian:

Jika  $L_o$  (hitung) <  $L_t$  (tabel) maka  $H_0$  berarti galat taksiran Y atas X berdistribusi normal.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Keberartian Koefisien Regresi

Uji keberartian regresi ini digunakan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh berarti atau tidak berarti, dengan kriteria pengujian bahwa regresi sangat berarti apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .

Dengan hipotesis statistik:

$H_0 : \beta = 0$

$H_1 : \beta \neq 0$

Kriteria pengujian:

- Terima  $H_0$  jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  Maka regresi tidak berarti
- Tolak  $H_0$  jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  Maka regresi berarti

Regresi dinyatakan berarti jika berhasil menolak  $H_0$ . Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak, dan regresi berarti (signifikan).

### b. Uji Linearitas Regresi

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh berbentuk linier atau tidak linier. Dengan hipotesis statistik:

$H_0$  : Y Error! Reference source not found.  $\alpha + \beta x$

$H_1$  : Y Error! Reference source not found.  $\alpha + \beta x$

Kriteria pengujian Linieritas regresi adalah :

- Terima  $H_0$  jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka regresi linier.
- Tolak  $H_0$  jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka regresi tidak linier.

Persamaan regresi dinyatakan linier jika menerima  $H_0$ . Langkah perhitungan keberartian regresi terlihat pada tabel ANAVA yang digambarkan berikut ini :

**TABEL III.6**  
**TABEL ANAVA**

Sumber Varian	DK	JK	RJK	Fhitung	Ftabel
Total (T)	N	$\sum Y^2$	-	-	-
Regresi (a)	I	$\frac{\sum Y^2}{N}$	-	-	-
Regresi (a/b)	I	$b \cdot \sum xy$	$\frac{JK(b/a)}{dk(b/a)}$	$\frac{RJK(b/a)}{RJK(b/a)}$	F(1, $\alpha$ )(1,n-2) Fo > Ft Regresi sangat signifikan
Residu (S)	n-2	$JK_{(T)} - JK_{(a)} - JK_{(b/a)}$	$\frac{JK(S)}{dk(S)}$	-	-
Tuna Cocok (TN)	k-2	$JK_{(S)} - JK_{(G)}$	$\frac{RJK(TC)}{db(TC)}$	$\frac{RJK(TC)}{RJK(TC)}$	F(1- $\alpha$ )(k-2,N-k)

Galat (G)	n-k	$\sum \{Yk^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}\}$	$\frac{JK(G)}{dk(G)}$		Fo < Ft Regresi berbentuk linier
-----------	-----	--	-----------------------	--	---

### c. Perhitungan Koefisien Korelasi

Perhitungan koefisien korelasi ini bertujuan untuk mengetahui besar kecilnya koefisien. Untuk menghitung koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan variable loyalitas anggota (Y) menggunakan rumus

*Product Moment:*

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2) \cdot (\sum y^2)}}^{53}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : Tingkat keterkaitan hubungan

x : Jumlah skor dalam sebaran X

y : Jumlah skor dalam sebaran Y

<sup>53</sup> Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta : Rineka Cipta. 2002), h. 256

#### 4. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (uji – t)

Perhitungan keberartian koefisien korelasi bertujuan untuk mengetahui apakah koefisien korelasi yang diperoleh memiliki arti atau tidak dalam penelitian ini. Perhitungan ini dilakukan dengan menggunakan uji-t dengan rumus:

$$t_{hit} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

$t_{hit}$  : skor signifikasi koefisien korelasi

$r$  : koefisien korelasi *Product Moment*

$n$  : banyaknya sampel/data

Hipotesis Statistik:

$H_0 : \rho = 0$

$H_i : \rho > 0$

Kriteria Pengujian:

- $H_0$  diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$
- $H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$

#### 5. Perhitungan Koefisien Determinasi

Perhitungan koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar variasi Y yang ditentukan oleh X atau seberapa besar variasi loyalitas anggota ditentukan oleh kualitas pelayanan. Rumus yang digunakan adalah<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup>Sudjana, *op. cit.*, h. 372

<sup>55</sup> I Made Putrawan, *Pengujian Hipotesis dalam Penelitian-penelitian Sosial* ( Jakarta: Rineka Cipta, 1990),h. 122

$$\mathbf{KD} = \mathbf{r}_{xy}^2$$

Keterangan :

KD : koefisien determinasi

$r_{xy}^2$  : koefisien korelasi product moment