

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

Berdasarkan masalah- masalah yang telah peneliti rumuskan, maka penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan jawaban baik secara teoritis dan empiris yang dijabarkan melalui data atau fakta yang sah dan valid serta data dipercaya mengenai apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada koperasi badan kepegawaian Negara, Cililitan, Jakarta timur.

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

Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi Badan Kepegawaian Negara, Cililitan, Jakarta timur. Alasan dilakukan penelitian pada tempat tersebut adalah dikarenakan di dalam Koperasi Badan Kepegawaian Negara setiap tahun terjadi penurunan omzet penjualan. Untuk itu peneliti ingin mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Badan Kepegawaian Negara.

Waktu penelitian dilaksanakan selama 4 (empat) bulan, dimulai pada bulan Februari 2014 sampai dengan bulan Mei 2014. Waktu penelitian dipilih karena waktu tersebut dianggap tepat bagi peneliti untuk melakukan karena pada rentang waktu tersebut peneliti sudah tidak terlalu disibukan oleh mata kuliah lain sehingga waktu yang tersedia dapat digunakan untuk penelitian.

### **C. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, jenis penelitian adalah berupa penelitian asosiatif artinya penelitian yang berhubungan sebab akibat. Penelitian asosiatif merupakan suatu pernyataan yang menunjukkan dugaan tentang hubungan antara dua variable atau lebih, yakni variable independen atau variable yang mempengaruhi (variable X = kualitas pelayanan) dan variable dependen atau variable yang dipengaruhi (variable Y = Partisipasi Anggota), atau untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antar kedua variable tersebut.

Metode analisa yang digunakan adalah metode survey. Selain itu peneliti juga menggunakan analisa regresi sederhana untuk mengetahui besarnya kenaikan atau penurunan secara kuantitatif dari variable X (Kualitas Pelayanan) dan variable Y (Partisipasi Anggota), dan untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan antar variable tersebut yaitu variable X dan variable Y maka peneliti menggunakan analisis korelasi.

### **D. Populasi dan Sampel**

“Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.”<sup>26</sup>

Populasi adalah merupakan sumber data namun tidak selalu berarti bahwa data harus diambil dan dikumpulkan dari seluruh populasi. Data cukup diambil sebagian dari populasi sepanjang yang hanya sebagian dari populasi tersebut dapat mewakili seluruh populasi.<sup>27</sup> “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti.”<sup>28</sup>

Pengambilan sampel untuk penelitian menurut Suharsimi Arikunto (2010:112), jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10- 15 % atau 20- 25% atau lebih.

Sampel penelitian yang ditarik adalah anggota yang sebanyak 146 orang dari 1.458 orang pada Koperasi Badan Kepegawaian Negara. Menurut Arikunto, “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Menurut Arief Furchan dalam penelitian eksperimen, hendaknya dipilih sampel yang akan menampung sedikitnya tiga puluh orang untuk tiap- tiap kelompok”.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah melalui instrument penelitian dengan menggunakan kuesioner atau angket. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan

atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

<sup>26</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010), h. 173

<sup>27</sup>Jusuf Soewadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), h. 131

<sup>28</sup>Suharsimi Arikunto, *op. Cit.*, h. 174

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien agar peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang diukur.<sup>29</sup>Data yang digunakan oleh peneliti adalah data kuantitatif.

Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>30</sup>

Sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah dengan menggunakan data primer. “Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti (responden), sedangkan data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari lembaga atau institusi tertentu.<sup>31</sup> Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari siswa melalui kuesioner atau angket.

Data primer yang diperoleh dan digunakan oleh peneliti untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari variabel independen (partisipasi anggota) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan).

## **1.Partisipasi Anggota (Variabel Y)**

### **a.Definisi Konseptual**

---

<sup>29</sup>Sugiyono, *op.Cit.*,h. 142

<sup>30</sup>*Ibid.*, hlm. 8

<sup>31</sup>Bagong Suryanto & Sutinah, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta:Kencana,2011),h.55

Partisipasi anggota adalah segala kegiatan yang menunjukkan peran serta atau keikutsertaan anggota dalam mengembangkan koperasi dengan memberikan keterlibatannya baik mental, emosional maupun fisik, memberikan kontribusinya dalam bentuk sumbangsih dan melaksanakan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan.

### **b. Definisi Operasional**

Peran serta anggota dalam mengembangkan koperasi yang di indikasikan oleh keterlibatan yang mencerminkan sub indikator kehadiran dalam Rapat Anggota, keterlibatan dalam pengambilan keputusan, memberikan ide dan gagasan serta kritik, ikut serta dalam penetapan tujuan, sasaran dan strategi, dan memberikan hak suara. Kontribusi yang mencerminkan sub indikator simpanan pokok (tidak dimasukkan dalam instrument penelitian), simpanan wajib dan simpanan sukarela, tanggung jawab yang mencerminkan sub indicator melaksanakan kewajiban, melakukan pembelian barang, penggunaan jasa simpan pinjam.

Partisipasi dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan instrument berupa kuisioner berbentuk skala Likert yang mencerminkan indicator-indikator partisipasi anggota. Penilaian partisipasi anggota dilakukan oleh anggota yang menunjukkan tinggi atau rendahnya partisipasi anggota.

### **c.Kisi-kisi Instrumen Partisipasi Anggota**

Kisi-kisi instrument partisipasi anggota yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variable partisipasi anggota yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrument final.

Table 1.1

## Kisi- kisi instrument Partisipasi Anggota (Variabel Y)

No	Teori	Indikator	Sub. Indikator	Nomor Butir			
				Uji Coba		Setelah Uji Coba	
				+	-	+	-
1	Winardi mengatakan partisipasi adalah keterlibatan mental maupun emosional seseorang untuk memberikan sumbangan kepada proses pembuatan keputusan mengenai persoalan-persoalan dimana orang yang bersangkutan terlibat secara pribadi didalamnya dan menerima tanggung jawab untuk mengerjakannya.	Keterlibatan mental dan emosional	1. Menghadiri RA	1, 3	2		
			2. Ikut serta dalam penetapan tujuan, sasaran & strategi	4, 5			
			Proses pembuatan keputusan	6, 7	8,9		
		Menerima tanggung jawab	Memberikan hak suara	1, 0, 1, 1, 2			
2	Ninik Widiyanti Menyatakan ciri- ciri anggota koperasi yang berpartisipasi dengan baik yaitu Membantu modal koperasi disamping simpanan pokok dan simpanan wajib sesuai kemampuan masing-masing	Simpanan pokok dan simpanan wajib	1. Membayar simpanan wajib	1, 3, 1, 5	14		
			2. Melakukan pembelian barang	1, 6, 1, 8, 1, 9, 2, 0	17		

Dalam mengisi kuisioner dengan model skala Likert dalam instrument penelitian telah disediakan alternative jawaban dari butir pertanyaan dan responden dapat memilih 1 (satu) jawaban yang dianggap paling sesuai dan setiap item jawaban bernilai 1 sampai 5

**TABEL 1.2**  
**Skala Penilaian Partisipasi Anggota**

No.	Alternative Jawaban	Skor Positif	Skor Negatif
1	SL : Selalu	5	1
2	SR : Sering	4	2
3	KK: Kadang-kadang	3	2
4	P : Pernah	2	4
5	TP : Tidak Pernah	1	5

## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan koperasi adalah kemampuan koperasi dalam memberikan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau anggotanya dalam menyediakan kebutuhan mereka melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak-pihak yang dilayani.

### b. Definisi Operasional



Kemampuan koperasi dalam memberikan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau anggotanya yang diindikasikan oleh : bukti langsung yang mencerminkan sub indikator fasilitas, pegawai, komunikasi, perlengkapan. Keandalan yang mencerminkan sub indikator kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan dan konsistensi kerja karyawan/pengurus. Daya tangkap yang mencerminkan sub indikator adanya keinginan pengurus untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Jaminan yang mencerminkan sub indikator memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, sopan santun dalam melayani pelanggan dan bebas dari resiko. Empati yang mencerminkan sub indikator menjalin hubungan baik dengan pelanggan dan mampu memahami kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan kuisisioner menggunakan instrument berbentuk skala Likert yang mencerminkan indikator-indikator kualitas pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan dilakukan oleh anggota untuk mengetahui tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan koperasi.

### **c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan**

Kisi-kisi instrument kualitas pelayanan yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrument yang digunakan untuk mengukur variable kualitas pelayanan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrument final.

Kisi-kisi instrument kualitas pelayanan koperasi dapat dilihat pada table

I.3

**Tabel 1.3**

**Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan**

No	Teori	Indikator	Sub. Indikator	Nomor Butir	
				Uji Coba	Setelah Uji Coba
1.	Harya Kusumamengemukakan tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari fasilitas dan daya tarik.	Kualitas pelayanan	1. Adanya fasilitas fisik	1,2,3	
			2. Adanya perlengkapan pegawai	4,5	
			3. Adanya sarana komunikasi	6,7	
2.	Handar dan Kusnadi menyatakan bahwa apabila koperasi mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota yang lebih besar dari pada pesaingnya, maka tingkat partisipasi anggota terhadap koperasi akan meningkat.	Kebutuhan anggota	1. Kemampuan memberikan pelayanan dengan segera & memuaskan	8,9,10,14,15,16	
			2. Konsistensi kerja pengurus/karyawan	11,12,13,17,18,19,20	

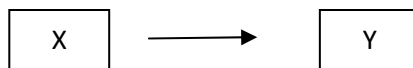
Dalam mengisi kuisioner dengan model skala Likert dalam instrument penelitian telah disediakan alternative jawaban dari butir pertanyaan dan responden dapat memilih 1 (satu) jawaban yang dianggap paling sesuai dan setiap item jawaban bernilai 1 sampai 5

**Table 1.4**  
**Skala Penilaian Untuk Kualitas Pelayanan**

Alternative Jawaban	Skor Positif
SB : Sangat Baik	5
B : Baik	4
KB: Kurang Baik	3
TB : Tidak Baik	2
STB : Sangat Tidak Baik	1

#### **F. Konstelasi Pengaruh Antar Variabel**

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang menjadi objek penelitian dimana partisipasi anggota merupakan variabel terikat (Y). Sedangkan Variable bebas adalah Kualitas pelayanan (X). Konstelasi pengaruh antar variable di atas dapat digambarkan sebagai berikut :



Keterangan :

Variable (X) : Kualitas Pelayanan

Variable Terikat (Y) : Partisipasi Anggota

—————→ : Menunjukkan Arah Pengaruh

## G. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data dilakukan dengan uji regresi dan korelasi dengan langkah-langkah sebagai berikut:

### 1) Mencari Persamaan Regresi

Analisis regresi yang digunakan adalah untuk mempelajari bagaimana hubungan antar variabel. Didapat dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Untuk mencari harga a dan b dapat digunakan dengan rumus berikut:

$$a = \frac{(\sum Yi)(\sum Xi^2) - (\sum Xi)(\sum XiYi)}{n \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2}$$

$$b = \frac{n \sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{n \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2}$$

Keterangan:

Y = regresi Y atas X

X = variabel X

a = konstanta regresi

b	= koefisien regresi
n	= jumlah data
$\sum XY$	= jumlah hasil kali perkalian X dan Y
$\sum X^2$	= jumlah hasil perkalian skor X
$\sum Y^2$	= jumlah hasil perkalian skor Y

## 2) Uji persyaratan Analisis

Awal dari pengolahan data akan dilakukan terlebih dahulu uji normalitas dan uji linearitas. Persyaratan ini harus dilewati terlebih dahulu sebelum melakukan perhitungan regresi dan pengujian hipotesis.

### a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan terhadap galat taksiran regresi Y dan X dengan menggunakan *liliefors* pada taraf kesalahan atau signifikansi 5%.

Rumus yang digunakan:

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

Keterangan :

$L_o$  = harga mutlak besar

$F(Z_i)$  = peluang angka baku

$S(Z_i)$  = proporsi angka baru

Hipotesis statistik:

$H_0$  = regresi Y atas X berdistribusi normal

$H_1$  = regresi Y atau X tidak berdistribusi normal

Dengan kriteria pengujian:

Jika  $L_{hitung} < L_{tabel}$ ,  $H_0$  diterima maka regresi Y atas X berdistribusi normal. Sebaliknya jika  $L_{hitung} > L_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, berarti regresi Y atas X tidak berdistribusi normal.

### 3) Uji Hipotesis

#### a) Uji Keberartian Regresi

Uji keberartian regresi dimaksudkan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh berarti atau tidak (signifikan).

Hipotesis statistik:

$H_0 = \beta \leq 0$  (koefisien regresi tidak berarti)

$H_1 = \beta > 0$  (koefisien regresi berarti)

Dengan kriteria pengujian:

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ ,  $H_0$  ditolak maka regresi berarti

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ ,  $H_0$  diterima maka regresi tidak berarti

Regresi dinyatakan berarti atau signifikan jika  $H_0$  ditolak.

## b) Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh berbentuk linear atau tidak. Rumus-rumus yang digunakan dalam uji linearitas adalah;

$$JK(T) = \sum Y^2$$

$$JK(A) = \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

$$JK(b|a) = b \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \right\}$$

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

$$JK(S) = JK(T) - JK(A) - JK(b|a)$$

$$JK(TC) = \sum \left\{ \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n} \right\}$$

$$JK(G) = JK(S) - JK(TC)$$

Keterangan :

JK(T) = Jumlah Kuadrat Total

JK(a) = Jumlah Kuadrat koefisien a

JK(b|a) = Jumlah Kuadrat regresi (b|a)

JK(S) = Jumlah Kuadrat Sisa

JK(TC) = Jumlah Kuadrat Tuna Cocok

JK(G) = Jumlah Kuadrat Galat

Hipotesis statistik:

Ho :  $Y = \alpha + \beta X$  (regresi linier)

Hi :  $Y \neq \alpha + \beta X$  (regresi tidak linier)

Dengan kriteria pengujian:

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , Ho ditolak maka regresi tidak linier

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , Ho diterima maka regresi linier

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.5 ANAVA berikut:

**Tabel III.5**

**Daftar Analisis Varians (ANAVA) Regresi Linear Sederhana**

Sumber Variasi	Dk	JK	KT	F
Total	N	$\sum Y^2$	$\sum Y^2$	
Koefisien (a)	1	JK(a)	JK(a)	
Regresi (b a)	1	JK(b a)	$S^2_{reg} = JK(b a)$	$\frac{S^2_{reg}}{S^2_{sis}}$
Sisa	n-2	JK(S)	$S^2_{sis} = \frac{JK(S)}{n-2}$	
Tuna Cocok	k-2	JK(TC)	$S^2_{TC} = \frac{JK(TC)}{k-2}$	
Galat	n-k	JK(G)	$S^2_G = \frac{JK(G)}{n-k}$	$\frac{S^2_{TC}}{S^2_G}$



### c) Perhitungan Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui besar atau kuatnya hubungan antara dua variabel yang diteliti dengan menghitung  $r_{xy}$  menggunakan rumus koefisien korelasi *Product Moment* ( $r_{xy}$ ) dari Pearson sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n\Sigma Y^2 - (\Sigma X)(\Sigma X)^2\}\{n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y, dua variabel yang dikorelasikan

n = jumlah responden

$\Sigma X$  = jumlah skor variabel X

$\Sigma Y$  = jumlah skor variabel Y

$\Sigma X^2$  = jumlah kuadrat skor variabel X

$\Sigma Y^2$  = jumlah kuadrat skor variabel Y

Berikut tabel III.6 sebagai bahan interpretasi koefisien korelasi dari data yang dihasilkan:

**Tabel III.6****Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

Mengacu pada tabel III.6, jika koefisien korelasi yang didapat berada pada interval 0,00 – 0,199 maka memiliki hubungan yang sangat rendah. Jika hasil perhitungan besarnya koefisien korelasi berada pada interval 0,20 – 0,399 maka memiliki hubungan yang rendah. Jika berada pada interval 0,40 – 0,599 maka memiliki hubungan yang sedang. Jika berada pada interval 0,60 – 0,799 maka memiliki hubungan yang kuat. Kemudian, jika berada pada interval 0,80 – 1,00 maka memiliki hubungan yang sangat kuat.

**d) Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)**

Untuk mengetahui signifikansi koefisien korelasi digunakan uji-t dengan rumus:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

$t_{hitung}$  = skor signifikansi koefisien korelasi

$r_{xy}$  = skor korelasi *product moment*

$n$  = banyaknya data

Hipotesis statistik:

$H_0 = \rho \leq 0$  (berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y)

$H_1 = \rho \geq 0$  (berarti terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y)

Dengan kriteria pengujian:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

Hal ini dilakukan pada taraf signifikansi 5% dengan derajat kebebasan (dk) =  $n - 2$ . Jika  $H_0$  ditolak maka koefisien korelasinya signifikan, sehingga dapat disimpulkan antara variabel X dan variabel Y terdapat pengaruh positif.

#### e) Perhitungan Koefisien Determinasi

Perhitungan koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui besarnya variasi variabel Y yang ditentukan oleh variabel X. rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi *product moment*