

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas produk jasa terhadap kepuasan pelanggan pada Koperasi Pedagang Pasar Kramat Jati Jakarta Timur.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Koperasi Pedagang Pasar Kramat Jati Jakarta Timur. Peneliti mengadakan penelitian pada pelanggan koperasi dikarenakan koperasi tersebut memiliki anggota yang besar yang menggunakan produk jasa simpan pinjam namun belum mendapat kepuasan yang maksimal. Untuk itu peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti di koperasi tersebut. Waktu penelitian dilakukan selama 3 bulan yaitu dari bulan Oktober 2013 sampai Januari 2014.

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai, yakni untuk memperoleh informasi yang bersangkutan dengan status gejala pada saat penelitian dilakukan. Dengan metode ini dapat dilihat pengaruh variabel bebas (kualitas produk jasa) yang mempengaruhi dan diberi simbol

X, dengan variabel terikat (kepuasan pelanggan) sebagai yang dipengaruhi dan diberi simbol Y.

D. Populasi dan Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.⁴³ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi yang menggunakan jasa simpan pinjam yakni sebesar 85 orang di tahun 2013.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴⁴ Sampel yang akan diambil dari populasi terjangkau berdasarkan tabel penentuan jumlah sampel dari Isaac and Michael dengan taraf kesalahan 5% sebanyak 68 pelanggan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik acak sederhana (*simple random sampling*). Teknik ini dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa setiap unsur atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta 2009) hal. 80

⁴⁴ *Ibid*, hal 81

E. Instrumen Penelitian

1. Kepuasan Pelanggan

a. Definisi Konseptual

Kepuasan pelanggan adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan oleh konsumen atas barang jasa pasca konsumsi dengan membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang didapat dari konsumsi sebuah produk.

b. Definisi Operasional

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian pelanggan terhadap produk jasa yang dikonsumsinya. Kepuasan pelanggan terdiri dari indikator terpenuhinya kebutuhan nasabah, merekomendasikan kepada nasabah lain, menggunakan kembali, hasil yang dirasakan terhadap produk simpan pinjam, terpenuhinya harapan pelanggan.

Penyusunan butir instrumen diukur dengan menggunakan angket atau kuesioner yang disebar ke responden berdasarkan pengukuran model skala likert.

c. Kisi-kisi instrumen kepuasan pelanggan

Kisi-kisi instrument yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrument yang digunakan untuk mengukur variabel yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrument final yang digunakan untuk mengukur variabel. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang

dimasukkan setelah uji coba dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrument dapat dilihat pada table III.

Tabel III. 1
Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Indikator	No Uji Coba		Drop	Valid	No Final	
	(+)	(-)			(+)	(-)
Terpenuhinya kebutuhan nasabah	1, 6,11, 21,25	16	25	1,6,11, 21,16	1,6,10, ,19	15
Merekomendasikan kepada nasabah lain	2,7, 12,17	27	7	2,12, 17,27	2,11, 16,	23
Menggunakan kembali	3,8, 13,22	18	18	3,8, 13,22	3,7 12,20	-
Hasil yang dirasakan terhadap produk simpan pinjam	9,14, 19,23	4	23	4,9, 14,19,	,8, 13,17	4
Terpenuhinya harapan pelanggan	5,10,15 ,20,26	24	-	5,10,15, 20,26,24	5,9,14, 18,22	21

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrument penelitian, telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pertanyaan dan responden dapat memilih salah satu jawaban yang paling sesuai dari lima jawaban alternatif yang telah disediakan. Setiap jawaban bernilai 1 sampai 5 sesuai dengan tingkat jawabannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.3

TABEL III. 2
Skala Penilaian Kepuasan Pelanggan

No	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat puas/setuju	5	1
2.	Puas/setuju	4	2
3.	Ragu-ragu	3	3
4.	Tidak puas/setuju	2	4
5.	Sangat tidak puas/ setuju	1	5

d. Validasi kisi-kisi instrumen kepuasan pelanggan

Proses pengembangan instrumen kepuasan pelanggan dimulai dengan penyusunan instrumen model skala likert yang mengacu pada model indikator-indikator variable kepuasan pelanggan seperti terlihat pada table III.2 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing yang berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu sampai sejauh mana butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kepuasan pelanggan sebagaimana yang tercantum pada table III.2. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya yaitu instrumen diuji cobakan kepada pelanggan Koppas Induk Kramat Jati yang sesuai dengan karakteristik populasi.

Proses populasi validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antar skor dengan skor total instrument.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}}{\sqrt{\{\sum x_i^2\}\{\sum x_t^2\}}}$$

Dimana:

r_{ii} = koefisien skor butir dengan skor total instrument

x_i = Deviasi skor dari x_i

x_t = Deviasi skor x_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$.

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir dianggap valid. Sedangkan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka soal dianggap tidak valid yang kemudian butir soal tersebut tidak digunakan atau drop.

Butir pernyataan yang valid dihitung reliabilitasnya dengan rumus *Alpha Cronbach*. Uji reliabilitas dengan rumus Alpha Cronbach, yaitu

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{st^2} \right]$$

Keterangan :

r_{ii} = Koefisien reliabilitas

k = Cacah butir

S_i^2 = Variasi skor butir

St^2 = Variasi skor total

Hasil perhitungan menunjukkan dari 27 butir pernyataan yang telah dibuat yang dinyatakan valid sebanyak 23 butir pernyataan dengan realibilitasnya sebesar 0,90 yang berarti instrumen memiliki realibilitas yang tinggi.(Perhitungan pada lampiran 11)

2. Kualitas Produk Jasa

a. Definisi Konseptual

Kualitas produk jasa merupakan suatu ukuran yang diberikan kepada pelanggan yang didasarkan pada standar yang ditentukan pelanggan dalam hal pemenuhan kebutuhannya mengenai produk atau jasa yang mencakup bukti langsung, keandalan, dan jaminan. Berkualitasnya suatu produk jasa akan memuaskan konsumen. Karena konsumen yang puas merupakan tujuan bisnis usaha dalam bidang jasa.

b. Definisi Operasional

Kualitas produk jasa merupakan penilaian pelanggan terhadap produk jasa produsen dengan standar yang telah ditentukan. Penyusunan butir instrumen diukur dengan menggunakan angket atau kuesioner yang disebar ke responden berdasarkan pengukuran model skala likert. Kualitas produk jasa terdiri dari dimensi bukti langsung dengan indikator fasilitas fisik penunjang dan penampilan karyawan, keandalan dengan indikator menyediakan produk yang dijanjikan dan ketepatan waktu penyediaan produk, empati dengan memahami kebutuhan pelanggan dan perhatian pribadi kepada pelanggan, daya tanggap indikator memberi pelayanan dengan segera dan jaminan dengan indikator keamanan produk simpan pinjam dan kepercayaan pada produk simpan pinjam.

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk Jasa

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji coba dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada table III.

Tabel III.2
Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk Jasa

Dimensi	Indikator	No Uji Coba		Drop	Valid	No Final	
		(+)	(-)			(+)	(-)
Bukti langsung	Fasilitas fisik penunjang	1,10,19,26		19	1,10,26	1,9,21	-
	Penampilan karyawan	2,11,20			2,11,20	2,10,17	-
Keandalan	Menyediakan produk yang dijanjikan	3,12,27,21,30		21,30	3,12,27	3,11,22	-
	Ketepatan waktu	13,22,28	4		4,13,22,28	12,18,23	4
Empati	Memahami kebutuhan pelanggan	5,14			5,14	5,13	-
	Perhatian Pribadi pada pelanggan	6,23,29	15	6,15	23,29	19,24	-
Daya tanggap	Memberi pelayanan dengan segera	7,16,31	24	24	7,16,31	6,14,25	-
Jaminan	Keamanan	8,17	25		8,17,25	7,15,	20
	Kepercayaan	9,18			9,18	8,16	-

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrument penelitian, telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pertanyaan dan responden dapat memilih salah satu jawaban yang paling sesuai dari lima jawaban alternatif yang telah disediakan. Setiap jawaban bernilai 1 sampai 5 sesuai dengan tingkat jawabannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table III.3

TABEL III. 3
Skala Penilaian Kualitas Produk Jasa

No	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat baik/ setuju	5	1
2.	Baik/ setuju	4	2
3.	Ragu-ragu	3	3
4.	Tidak baik/ setuju	2	4
5.	Sangat Tidak baik/ setuju	1	5

d. Validasi kisi-kisi instrumen Kualitas Produk Jasa

Proses pengembangan instrumen variasi produk dimulai dengan penyusunan instrumen model skala likert yang mengacu pada model indikator-indikator variable Kualitas produk jasa seperti terlihat pada table III.2 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kualitas produk jasa.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing yang berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu sampai sejauh mana butir-butir indikator tersebut telah mengukur

indikator dari sub indikator dari variable kualitas produk jasa sebagaimana yang tercantum pada table III.2. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya yaitu instrumen diujicobakan kepada 30 responden pelanggan koperasi yang sesuai dengan karakteristik populasi.

Proses populasi validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antar skor dengan skor total instrument. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}}{\sqrt{\{\sum x_i^2\}\{\sum x_t^2\}}}$$

Dimana:

r_{it} = koefisien skor butir dengan skor total instrument

x_i = Deviasi skor dari x_i

x_t = Deviasi skor x_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$.

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir dianggap valid. Sedangkan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka soal dianggap tidak valid yang kemudian butir soal tersebut tidak digunakan atau drop. Hasil perhitungan menunjukkan dari 31 butir pernyataan pada variabel terdapat 25 pernyataan yang dinyatakan valid.

Butir pernyataan yang valid dihitung reliabilitasnya dengan rumus *Alpha Cronbach* .

Uji reliabilitas dengan rumus Alpha Cronbach, yaitu :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]$$

Keterangan :

r_{ii} = Koefisien reliabilitas

k = Cacah butir

Si^2 = Variasi skor butir

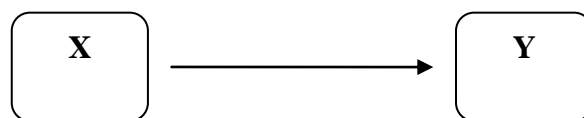
St^2 = Variasi skor total

Perhitungan realibilitas instrumen menunjukkan 0,90 yang berarti instrumen memiliki realibilitas yang tinggi.

F. Konstelasi Pengaruh Antar Variabel

Variabel penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu varibel bebas kualitas pelayanan dan variabel terikat Kepuasan Pelanggan yang digambarkan dengan simbol Y.

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa terdapat pengaruh variabel X terhadap Y, maka konstelasi pengaruh varibel X terhadap Y adalah :



Keterangan :

Variabel Bebas (X) : Kualitas Produk Jasa

Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Pelanggan

—————> : Menunjukkan Arah Pengaruh

G. Teknik Analisis Data

Dengan menganalisis data, dilakukan estimasi parameter model regresi yang akan digunakan. Dari persamaan regresi yang didapat, dilakukan pengujian atas regresi tersebut, agar persamaan yang didapat mendekati keadaan yang sebenarnya. Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam menganalisis data, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Mencari Persamaan Regresi

Persamaan regresi yang digunakan adalah persamaan regresi linier sederhana, yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan diantara kedua variabel penelitian. Rumus persamaan regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

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

Dimana :

\hat{Y} = Y yang diprediksikan

X = variabel bebas

b = koefisien regresi

a = Konstan regresi

Dimana koefisien a dan b dapat dicari dengan rumus sebagai berikut :

$$a = \hat{Y} - bX \text{ dan}$$

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

Keterangan :

\hat{Y} = nilai variabel bebas Y.

X = nilai variabel bebas X .

n = jumlah sampel.

a = titik potong garis dengan sumbu Y .

b = slope atau kemiringan garis yaitu perubahan rata-rata \hat{Y} untuk setiap perubahan pada variabel X .

2. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal atau tidak.

Hipotesis statistik:

H_0 : Regresi Y atas X berdistribusi normal.

H_1 : Regresi Y atas X berdistribusi tidak normal.

Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji normalitas galat taksiran X dan Y dengan uji liliefors, pada taraf signifikansi (α) 0,05.

Kriteria pengujian :

Jika $L_{hitung} < L_{tabel}$, maka H_0 diterima, berarti galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas Regresi

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui hubungan linier antara variabel X dengan Y .

Hipotesis statistik:

H_0 : $Y \leq \alpha + \beta X$

$$H_1 : Y > \alpha + \beta X$$

Kriteria pengujian linieritas regresi adalah :

Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka persamaan regresi linier.

Untuk mengetahui keberartian dan kelinieran regresi digunakan tabel anava seperti pada tabel berikut ini :

Tabel III.4

Tabel Analisis Varians

Sumber Varians	Dk	Jumlah Kuadrat	Rata-rata Jumlah Kuadrat	F_{hitung}	F_{tabel}
Total	N	$\sum Y^2$	$\frac{\sum Y^2}{N}$	-	$F_0 > F_t$
Regresi (a)	1	$\frac{(\sum Y)^2}{N}$	$\frac{(\sum Y)^2}{n}$	$\frac{S^2_{reg}}{S^2_{res}}$	Maka regresi berarti
Regresi (b/a)	1	b. $\sum xy$	$\frac{b \cdot \sum xy}{1}$		
Residu	n - 2	JK (S)	$\frac{JK(S)}{n - 2}$		
Tuna cocok	k-2	JK (TC)	$\frac{JK(TC)}{k - 2}$	$\frac{S^2_{TC}}{S^2_G}$	$F_0 < F_t$ maka regresi linear
Galat	n - k	JK (G)	$\frac{JK(G)}{n - k}$		

3. Uji Hipotesis

a. Uji Keberartian Regresi

Uji keberartian Regresi digunakan untuk mengetahui persamaan regresi yang diperoleh berarti atau tidak.

Hipotesis statistik:

$H_0 : \rho \leq 0$ (koefisien regresi tidak berarti)

$H_1 : \rho > 0$ (koefisien arah regresi berarti)

Kriteria pengujian keberartian regresi adalah terima H_1 jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka regresi berarti (signifikan).

b. Perhitungan Koefisien Korelasi

Perhitungan ini dimaksudkan untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel penelitian dan besar kecilnya hubungan tersebut. Mencari koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y dilakukan dengan menggunakan statistik korelasi product momen dari Pearson 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} = Tingkat keterkaitan hubungan atau koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y.

X = Besarnya kualitas produk jasa

Y = Besarnya kepuasan pelanggan

n = Jumlah sampel yang diambil.

c. Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi

Pengujian ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui apakah antara variabel X dengan variabel Y terdapat hubungan yang signifikan atau tidak. Untuk itu digunakan rumus statistik t (uji-t) dengan rumus:

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

Keterangan :

t = Skor signifikan koefisien korelasi

r = Koefisien korelasi product moment

n = Banyaknya sampel atau data

Untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel tersebut maka terlebih dahulu dicari harga t pada tabel dengan melihat derajat kebebasan (dk) = n-2 dan taraf signifikan satu arah yang sudah ditentukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% (resiko kesalahan yang secara statistik dinyatakan dengan $\alpha = 0,05$).

Hipotesis statistik :

H_0 : $\rho \leq 0$ (tidak ada hubungan yang signifikan)

H_1 : $\rho > 0$ (ada hubungan yang signifikan)

Dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

Tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka koefisien korelasi berarti (signifikan).

d. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar persentase variasi variabel terikat (Y) disebabkan oleh variabel bebas (X), digunakan uji koefisien determinasi sebagai berikut:

$$KD = r_{xy}^2$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi.

r_{xy} = Koefisien *Korelasi Product Moment*.