

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah peneliti rumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat (sahih, benar, valid) dan dapat dipercaya (dapat diandalkan, reliable) tentang :

1. Pengaruh positif dan langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota terhadap kepuasan anggota pada unit usaha perikanan koperasi Pegawai Negeri Intan Kementerian Pertanian.
2. Pengaruh positif dan langsung lokasi usaha terhadap kepuasan anggota terhadap kepuasan anggota pada unit usaha perikanan koperasi Pegawai Negeri Intan Kementerian Pertanian.
3. Pengaruh positif dan langsung kualitas pelayanan dan lokasi usaha terhadap kepuasan anggota terhadap kepuasan anggota pada unit usaha perikanan Koperasi Pegawai Negeri Intan Kementerian Pertanian.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di unit usaha pertokoan Koperasi Pegawai Negeri Intan Kementerian Pertanian, hal tersebut dipilih karena peneliti tertarik dengan adanya fenomena masalah mengenai rendahnya kepuasan anggota pada unit usaha pertokoan di koperasi tersebut. Waktu penelitian dilaksanakan selama 5 bulan terhitung dari bulan Agustus 2017 sampai dengan bulan Desember 2017. Waktu tersebut dipilih untuk melaksanakan penelitian dikarenakan waktu tersebut dinilai

efektif untuk dapat melaksanakan penelitian.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan korelasional dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda.

Metode survey adalah penyelidikan yang dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok.⁴⁴ Penelitian yang ditujukan untuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik populasi. Sedangkan alasan digunakannya pendekatan korelasional adalah “Untuk menentukan apakah terdapat hubungan (asosiasi) antara dua variabel atau lebih, serta seberapa jauh korelasi yang ada di antara variabel yang diteliti.”⁴⁵

Pengaruh antar variabel dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Model analisis regresi linier berganda adalah analisis regresi yang menjelaskan hubungan antara peubah respon (variabel dependen) dengan faktor-faktor yang mempengaruhi lebih dari satu prediktor (variabel independen).⁴⁶ Model ini dipilih karena sesuai dengan tujuan dari penelitian yaitu untuk memperoleh data dengan cara kuesioner untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi usaha terhadap kepuasan anggota pada unit usaha pertokoan Koperasi Pegawai Negeri Intan Kementerian Pertanian.

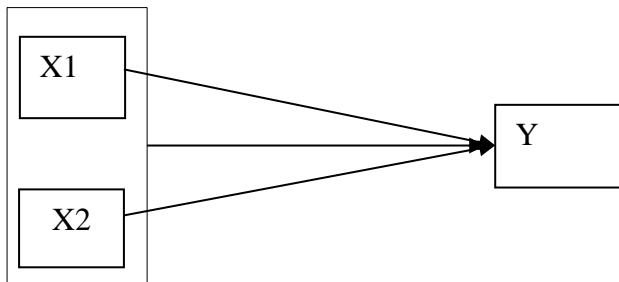
Pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan lokasi usaha (X2) terhadap kepuasan anggota (Y) dapat dilihat dari rancangan sebagai berikut:

⁴⁴ Mohamad Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hal. 56.

⁴⁵ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2003), hal.9.

⁴⁶ Suyono, *Analisis Regresi untuk Penelitian cetakan I* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015), hal.100.

Konstelasi Penelitian



Ket:

- X 1 : Kualitas pelayanan
 X 2 : Lokasi usaha
 Y : Kepuasan Anggota
 → : Arah koefisien jalur

D. Populasi dan Teknik Sampling

Menurut Sugiyono populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.⁴⁷Populasi dari penelitian ini adalah seluruh anggota aktif Koperasi Pegawai Negeri Intan Kementerian Pertanian yang berjumlah 291 orang.

Menurut Sugiyono menyatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.⁴⁸Adapun perhitungan untuk mengetahui jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

⁴⁷Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung : Alfabeta. 2008), hal. 117.

⁴⁸*Ibid*, hal. 118.

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e^2 = ketidakpastian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir sebesar 10%

Berdasarkan rumus di atas maka jumlah sampel yang diambil pada anggota aktif koperasi Pegawai Negeri Intan Kementerian Pertanian untuk diteliti adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{291}{1+291(0,1)^2} = \frac{291}{1+2,91} = 74 \text{ (pembulatan)}$$

Peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik sampel acak sederhana (*simple random sampling technique*). Teknik ini digunakan dengan pertimbangan bahwa seluruh populasi memiliki kesempatan dan peluang yang sama untuk dipilih dan dijadikan sampel.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan agar data-data yang didapatkan sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan data primer yaitu dengan kuesioner yang dibuat berdasarkan kisi-kisi instrumen penelitian yang telah ditetapkan dan menggunakan jenis kuesioner tertutup. Angket (kuesioner) dan tes berupa pertanyaan dan pernyataan dengan menggunakan skala likert untuk mempermudah perhitungan Jumlah variabel yang diteliti dalam penelitian ini berjumlah tiga variabel yang akan dibahas, terdiri dari dua variabel bebas berupa kualitas pelayanan (X_1), lokasi usaha (X_2), dan satu variabel terikat yaitu

kepuasan anggota (Y). Instrumen yang akan digunakan untuk mengukur ketiga variabel akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepuasan Anggota

a. Definisi Konseptual

Kepuasan anggota adalah perasaan anggota baik berupa perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan apa yang dia terima dan harapannya.

b. Definisi Operasional

Kepuasan anggota merupakan perasaan yang dirasakan anggota setelah bertransaksi di koperasi. Kepuasan anggota dinilai dari tinggi rendahnya kepuasan anggota koperasi itu sendiri. Kepuasan anggota dapat diukur dengan kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

c. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Anggota

Kisi-kisi instrumen untuk mengukur variabel kepuasan anggota ini disajikan dengan tujuan untuk memberikan gambaran seberapa besar instrumen ini mencerminkan indikator yang akan diukur pada kuesioner kepuasan anggota. Jumlah butir pernyataan yang ada pada kepuasan anggota ada 30 butir. Adapun kisi-kisi instrumen variabel kepuasan anggota dapat dilihat pada tabel III.1 dibawah ini

Tabel III.1
Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Anggota (Y)

No.	Indikator	Sub-Indikator	Uji Coba		Drop		Final	
			(+)	(-)	(+)	(-)	(+)	(-)
1.	Kesesuaian Harapan	Kesesuaian harapan dengan produk yang diperoleh	1,2, 3		1, 2		3	
		Kesesuaian harapan dengan layanan yang didapatkan	4, 5, 6	7		7	4, 5, 6	
		Kesesuaian harapan dengan harga yang ditawarkan	8, 9, 10, 11	12	9		8, 10, 11	12
2.	Minat Berkunjung Kembali	Minat berkunjung kembali karena harga yang ditawarkan memuaskan	13, 14, 15, 17	16			13, 14, 15, 17	16
		Minat berkunjung kembali karena nilai manfaat yang diberikan memuaskan	18, 19 20, 21, 22		22		18, 19, 20, 21	
		Berminat berkunjung kembali karena fasilitas yang disediakan memadai	23	24			23	24
3.	Kesediaan Merekomendasikan	Kesediaan merekomendasikan karena nilai manfaat berbelanja di koperasi	25, 26, 27	28			25, 26, 27	28
		Kesediaan merekomendasikan karena pelayanan yang memuaskan	29	30			29	30

Butir pernyataan diisi dengan menggunakan model skala Likert, responden dapat memilih salah satu jawaban yang sesuai dari lima alternatif yang telah disediakan. Setiap jawaban bernilai 1 s/d 5 sesuai dengan tingkat jawabannya, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table III.2 sebagai berikut:

Tabel III.2
Skala penilaian untuk instrumen variabel kepuasan anggota

No.	Alternatif Jawaban	Bobot Skor (+)	Bobot Skor (-)
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-ragu (R)	3	3
4.	Tidak Setuju	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju	1	5

d. Validasi dan Realibilitas Instrumen Kepuasan Anggota

Proses penyusunan instrumen kepuasan anggota dimulai dengan penyusunan butir instrument yang sesuai dengan model skala likert dan mengacu pada indikator indikator yang tercantum pada tabel III.1 Kemudian, sebelum dilakukan analisis terhadap variabel penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji coba item pertanyaan yang ada pada kuesioner. Uji coba ini dilakukan dengan maksud mengetahui validitas dan realibilitas instrumen atau alat ukur.

1) Uji Validitas

Validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila “mampu mengukur apa yang diinginkan.” Artinya alat ukur tersebut cocok dengan apa yang hendak diukur. Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah rumus korelasi

*product moment*⁴⁹:

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

Keterangan:

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

x_i = deviasi dari skor X_i

$\sum x_i$ = jumlah skor X_i

x_t = deviasi dari skor X_t

$\sum x_t$ = jumlah skor X_t

$\sum x_{it}$ = jumlah hasil kali setiap butir dengan skor total

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{kriteria} = 0,361$, sehingga apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan atau pertanyaan dianggap valid. Begitu pula sebaliknya, apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir pernyataan dianggap tidak valid atau *drop*. Butir pernyataan atau pertanyaan yang tidak valid maka tidak bisa untuk digunakan.

2) Uji Reliabilitas

Butir pernyataan atau pertanyaan yang sudah valid kemudian dihitung kembali realibilitasnya untuk mengetahui apakah butir tersebut reliabel atau tidak dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*⁵⁰:

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

Keterangan :

r_{ii} = realibilitas instrumen

k = banyaknya butir

$\sum S_i^2$ = varian skor butir

St = varian skor total

Butir pernyataan atau pertanyaan dikatakan reliabel apabila $r_{ii} > 0,6$ dan dikatakan

⁴⁹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hal. 162.

⁵⁰ Hamdi Asep Saepul, Bahrudi E, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2014), hal. 84.

tidak reliabel apabila $r_{ii} < 0,6$.

2. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen dan dalam bentuk tidak berwujud atau tidak tampak, namun mampu memberikan nilai tambah bagi konsumen dalam berbagai bentuk berupa perasaan senang, nyaman dan suka.

b. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan merupakan upaya dalam bentuk tak berwujud yang memberikan nilai tambah bagi konsumen. Kualitas pelayanan dinilai dari baikburuknya kualitas pelayanan itu sendiri. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan Sarana fisik yang memberikan kenyamanan untuk konsumen (bukti fisik), dapat diandalkan dalam memuaskan konsumen (keandalan), kesediaan untuk membantu konsumen sesegera mungkin (ketanggapan), memberikan jaminan rasa aman kepada konsumen untuk bertransaksi (jaminan), serta kemampuan memberikan perhatian yang tulus kepada konsumen (empati).

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Kisi-kisi instrumen untuk mengukur variabel kualitas pelayanan ini disajikan dengan tujuan untuk memberikan gambaran seberapa besar instrumen ini mencerminkan indikator yang akan diukur pada kuesioner kualitas pelayanan. Jumlah butir pernyataan yang ada pada kualitas pelayanan ada 30 butir. Adapun kisi-kisi instrumen variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel III.3 dibawah ini

Tabel III.3
Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (X₁)

No.	Indikator	Sub Indikator	Uji Coba		Drop		Final	
			(+)	(-)	(+)	(-)	(+)	(-)
1.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Fasilitas fisik toko	1, 2	3		3	1, 2	
		Penampilan petugas toko	4, 5				4, 5	
		Perlengkapan	6, 7	8			6, 7	8
		Sarana Komunikasi	9		9			
2.	<i>Reability</i> (Keandalan)	Kemampuan dalam menepati janji	10	11			10	11
		Kemampuan memecahkan masalah	12, 13				12, 13	
		Kemampuan untuk meminimumkan kesalahan	14	15		15	14	
3.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Memberikan pelayanan sesegera mungkin	16, 17, 18		18		16, 17	
		Memberikan pertolongan dengan maksimal	19, 20				19, 20	
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Pengetahuan dan keterampilan petugas toko koperasi	21				21	
		Kesopanan petugas toko koperasi	22, 23				22, 23	
		Rasa bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan	24, 25	26			24, 25	26
5.	<i>Empathy</i> (Empati)	Memahami kebutuhan anggota	27, 28, 29, 30		30		27, 28, 29	
		Komunikasi yang baik dan jelas	31	32			31	32

Setiap butir pertanyaan atau pernyataan diisi dengan menggunakan model skala Likert, responden dapat memilih salah satu jawaban yang sesuai dari lima alternatif yang telah disediakan. Setiap jawaban bernilai 1 s/d 5 sesuai dengan tingkat jawabannya, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table III.4 sebagai berikut:

Tabel III.4
Skala penilaian untuk instrumen variabel kualitas pelayanan

No.	Alternatif Jawaban	Bobot Skor (+)	Bobot Skor (-)
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-ragu (R)	3	3
4.	Tidak Setuju	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju	1	5

d. Validasi dan Realibilitas Instrumen Kualitas Pelayanan

Proses penyusunan instrumen kualitas pelayanan dimulai dengan penyusunan butir instrument yang sesuai dengan model skala likert dan mengacu pada indikator indikator yang tercantum pada tabel III.3Kemudian, sebelum dilakukan analisis terhadap variabel penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji coba item pertanyaan yang ada pada kuesioner. Uji coba ini dilakukan dengan maksud mengetahui validitas dan realibilitas instrumen atau alat ukur.

1) Uji Validitas

Validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila “mampu mengukur apa yang diinginkan.” Artinya alat ukur tersebut cocok dengan apa yang hendak diukur. Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah rumus korelasi

*product moment*⁵¹:

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

Keterangan:

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

x_i = deviasi dari skor X_i

$\sum x_i$ = jumlah skor X_i

x_t = deviasi dari skor X_t

$\sum x_t$ = jumlah skor X_t

$\sum x_{it}$ = jumlah hasil kali setiap butir dengan skor total

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{kriteria} = 0,361$, sehingga apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan atau pertanyaan dianggap valid. Begitu pula sebaliknya, apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir pernyataan dianggap tidak valid atau *drop*. Butir pernyataan atau pertanyaan yang tidak valid maka tidak bisa untuk digunakan.

2) Uji Reliabilitas

Butir pernyataan atau pertanyaan yang sudah valid kemudian dihitung kembali realibilitasnya untuk mengetahui apakah butir tersebut reliabel atau tidak dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*⁵²:

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

Keterangan :

r_{ii} = realibilitas instrumen

k = banyaknya butir

$\sum S_i^2$ = varian skor butir

St = varian skor total

Butir pernyataan atau pertanyaan dikatakan reliabel apabila $r_{ii} > 0,6$ dan dikatakan tidak reliabel apabila $r_{ii} < 0,6$.

⁵¹Suharsimi Arikunto, *loc. cit.*

⁵² Hamdi Asep Saepul, Bahrudi E, *loc. cit.*

3. Lokasi Usaha

a. Definisi Konseptual

Lokasi usaha adalah tempat bagi koperasi untuk melaksanakan kegiatan atau usaha sehari-hari. Lokasi usaha merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang keberhasilan usaha.

b. Definisi Operasional

Lokasi usaha menggambarkan letak suatu perusahaan beroperasi dalam menjalankan usahanya. Lokasi usaha dinilai dari strategis atau tidak strategisnya lokasi usaha. Lokasi usaha dapat diukur dengan tiga indikator yaitu keterjangkauan lokasi (akses), kedekatan lokasi dan kemudahan untuk dilihat (visibilitas).

c. Kisi-kisi Instrumen Lokasi Usaha

Kisi-kisi instrumen untuk mengukur variabel lokasi usaha ini disajikan dengan tujuan untuk memberikan gambaran seberapa besar instrumen ini mencerminkan indikator yang akan diukur pada kuesioner lokasi usaha. Jumlah butir pernyataan yang ada pada lokasi usaha ada 30 butir. Adapun kisi-kisi instrumen variabel lokasi usaha dapat dilihat pada tabel III.5 dibawah ini

Tabel III. 5
Kisi-Kisi Instrumen Lokasi Usaha (X₂)

No.	Indikator	Sub Indikator	Uji Coba		Drop		Final	
			(+)	(-)	(+)	(-)	(+)	(-)
1.	Akses	Kemudahan untuk dituju	1, 2, 3, 4	5	1	5	2, 3, 4	
		Didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai	6, 7, 8, 9, 10		9		6, 7, 8, 10	
2.	Visibilitas	Terlihat jelas dengan jarak pandang normal	11, 12, 13, 14	15, 16			11, 12, 13, 14	15, 16
		Memiliki penanda untuk dilihat atau dikenali	17, 18, 19, 20				17, 18, 19, 20	
3.	Kedekatan Lokasi	Jarak dari tempat Anggota koperasi	21, 22, 23	24, 25, 26, 27		27	21, 22, 23	24, 25, 26
		Jarak dari fasilitas penunjang lain	28, 29, 30		29		28, 30	

Setiap butir pertanyaan atau pernyataan diisi dengan menggunakan model skala Likert, responden dapat memilih salah satu jawaban yang sesuai dari lima alternatif yang telah disediakan. Setiap jawaban bernilai 1 s/d 5 sesuai dengan tingkat jawabannya, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table III.6 sebagai berikut:

Tabel III.6
Skala penilaian untuk instrumen variabel lokasi usaha (X₂)

No.	Alternatif Jawaban	Bobot Skor (+)	Bobot Skor (-)
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-ragu (R)	3	3
4.	Tidak Setuju	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju	1	5

d. Validasi dan Realibilitas Instrumen Lokasi Usaha

Proses penyusunan instrumen lokasi dimulai dengan penyusunan butir instrument yang sesuai dengan model skala likert dan mengacu pada indikator indikator yang tercantum pada tabel III.5. Kemudian, sebelum dilakukan analisis terhadap variabel penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji coba item pertanyaan yang ada pada kuesioner. Uji coba ini dilakukan dengan maksud mengetahui validitas dan realibilitas instrumen atau alat ukur.

1) Uji Validitas

Validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila “mampu mengukur apa yang diinginkan.” Artinya alat ukur tersebut cocok dengan apa yang hendak diukur. Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah rumus korelasi *product moment*⁵³:

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

Keterangan:

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

x_i = deviasi dari skor X_i

$\sum x_i$ = jumlah skor X_i

⁵³ Suharsimi Arikunto, *loc. cit.*

$$\begin{aligned} x_t &= \text{deviasi dari skor } X_t \\ \sum x_t &= \text{jumlah skor } X_t \\ \sum x_{ixt} &= \text{jumlah hasil kali setiap butir dengan skor total} \end{aligned}$$

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{\text{kriteria}} = 0,361$, sehingga apabila $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka butir pernyataan atau pertanyaan dianggap valid. Begitu pula sebaliknya, apabila $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ maka butir pernyataan dianggap tidak valid atau *drop*. Butir pernyataan atau pertanyaan yang tidak valid maka tidak bisa untuk digunakan.

2) Uji Reliabilitas

Butir pernyataan atau pertanyaan yang sudah valid kemudian dihitung kembali realibilitasnya untuk mengetahui apakah butir tersebut reliabel atau tidak dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*⁵⁴:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

Keterangan :

r_{ii} = realibilitas instrumen
 k = banyaknya butir
 $\sum Si^2$ = varian skor butir
 St = varian skor total

Butir pernyataan atau pertanyaan dikatakan reliabel apabila $r_{ii} > 0,6$ dan dikatakan tidak reliabel apabila $r_{ii} < 0,6$.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Menurut Sugiyono, regresi linier berganda digunakan oleh peneliti bila penelitian bermaksud meramalkan bagaimanakeadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua variabel independen sebagai faktor

⁵⁴ Hamdi Asep Saepul, Bahrudi E, *loc. cit.*

prediktor dimanipulasi (naik turunnya nilai).⁵⁵

1. Uji Persyaratan Analisis

Uji persyaratan analisis yang digunakan adalah:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi apakah model yang digunakan memiliki distribusi normal atau tidak yaitu dengan uji statistik Kolmogorov Smirnov. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal.⁵⁶

Kriteria pengambilan keputusan dengan uji statistik Kolmogorov Smirnov yaitu:

- 1) Jika signifikansi $>0,05$ maka berdistribusi normal
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$ maka tidak berdistribusi normal

Sedangkan kriteria pengambilan keputusan dengan analisis grafik (normal probability), yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Linearitas

Uji linieritas regresi ini dilakukan untuk mengetahui apakah persamaan

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*(Bandung: Alfabeta, 2012), h.277.

⁵⁶ *Ibid.*, hh. 160-163.

regresi yang diperoleh merupakan bentuk linier atau tidak linier.

Dengan hipotesis statistika:

$H_0 : Y = \alpha + \beta X$ (regresi linier)

$H_1 : Y \neq \alpha + \beta X$ (regresi tidak linier)

Kriteria pengujian:

Terima H_0 jika F hitung $<$ F tabel, maka persamaan regresi dinyatakan linier.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik atau uji analisis untuk regresi berganda digunakan pada analisis data kuantitatif yang bertujuan agar model regresi tidak bias atau agar model regresi BLUE (Best Linear Unbiased Estimator).⁵⁷ Uji asumsi klasik yang akan digunakan pada penelitian ini terdiri dari 2 jenis uji, yaitu uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Berikut penjelasan masing-masing uji asumsi klasik:

a. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah multikolinearitas. Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang sangat tinggi atau sempurna antara variabel independen.⁵⁸

Cara mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variable manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya.

⁵⁷ Gujarati Damodar, *Dasar-dasar Ekonometrika* (Jakarta: Erlangga, 2006), h. 49.

⁵⁸ Dwi Priyatno, *SPSS Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate* (Yogyakarta: Gava Media, 2009), h. 79.

Tolerance mengukur variabilitas independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi, nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF=1/tolerance$).

Semakin kecil nilai tolerance dan semakin besar nilai VIF, maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Nilai yang digunakan adalah apabila nilai tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10, maka dalam model regresi tidak terjadi masalah multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi penyimpangan model karena gangguan varian yang berbeda antar observasi ke observasi lain. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan mengamati grafik scatterplot pada output SPSS, dimana ketentuannya sebagai berikut:

Pengujian hipotesisnya adalah:

- 1) Jika nilai koefisien parameter untuk setiap variabel independen signifikan secara statistik, maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai koefisien parameter untuk setiap variabel independen tidak signifikan secara statistik, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.⁵⁹

Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Tetap jika titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi

⁵⁹ Imam Ghozali, *Ekonometrika* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Negeri Diponegoro, 2009),h. 25.

heteroskedastisitas.⁶⁰

3. Analisis Persamaan Regresi

Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan/ memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai independen yang diketahui. Analisis regresi berganda biasanya digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat. Dalam upaya menjawab permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan analisis regresi linier berganda (*Multiple Regression*).

a. Fungsi Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear digunakan untuk menaksir atau meramalkan nilai variabel dependen bila variabel independen dinaikkan atau diturunkan. Rumus regresi linear berganda yaitu untuk mengetahui hubungan kuantitatif dari kualitas pelayanan (X_1) dan lokasi usaha (X_2) dengan kepuasan anggota (Y), dimana fungsi dapat dinyatakan dengan bentuk persamaan:

$$\hat{Y} = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Dimana koefisien a dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$a : \bar{Y} - \beta_1 \bar{X}_1 - \beta_2 \bar{X}_2$$

Dimana :

$$\bar{Y} : \frac{\sum Y}{n} \qquad \bar{X}_1 : \frac{\sum X_1}{n} \qquad \bar{X}_2 : \frac{\sum X_2}{n}$$

⁶⁰ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), hh.105-106.

Koefisien β_1 dapat dicari dengan rumus:

$$\beta_1 = \frac{\sum x_2^2 \sum xy - \sum x_1 x_2 \sum x_2 y}{\sum x_1^2 \sum x_2^2 - (\sum x_1 x_2)^2}$$

Koefisien β_2 dapat dicari dengan rumus:

$$\beta_2 = \frac{\sum x_1^2 \sum x_2 y - \sum x_1 x_2 \sum x_1 y}{\sum x_1^2 \sum x_2^2 - (\sum x_1 x_2)^2}$$

Formulasi dari regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

Keterangan:

Y = Kepuasan anggota

a = *constant*

β_1 = Koefisien regresi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan anggota

β_2 = Koefisien regresi antara lokasi dengan kepuasan anggota

X_1 = Variabel Kualitas pelayanan

X_2 = Variabel lokasi

e = *error disturbances*

b. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui pengaruh variable independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.⁶¹

Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi tidaknya variabel-variabel yang diteliti secara parsial dengan langkah sebagai berikut:

1) Menentukan Formula

a) $H_0: b_1 = b_2 = 0$

(variabel bebas tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat).

⁶¹ Dwi Priyatno, *op.cit.*, h. 49.

b) $H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$

(variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat).

2) Menentukan derajat kebebasan $n-k$ dan tingkat signifikansi atau derajat keyakinan $\alpha = 5\%$.

3) Menentukan daerah terima dan daerah tolak H_a

Kriterianya adalah:

a) H_0 gagal ditolak jika $-\alpha / 2 (n-k) \leq t_h \leq \alpha / 2 (n-k)$

b) H_a diterima jika $t_h > \alpha / 2 (n-k)$ atau $t_h < -\alpha / 2 (n-k)$

4) Menentukan t hitung dengan rumus:

$$t_h = \frac{b_i - \beta_i}{Sb_i}$$

Keterangan :

b_i adalah koefisien regresi sampel

β_i adalah koefisien regresi populasi

Sb_i adalah standar deviasi

5) Kesimpulan

a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat.

c) Jika $-t_{hitung} > -t_{tabel}$, maka H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

d) Jika $-t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat.

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F atau uji koefisien secara serentak, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel secara serentak terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.⁶²

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh yang signifikan dari koefisien regresi secara simultan atau serentak dengan langkah sebagai berikut:

- 1) Menentukan Formula
 - a) H_0 : $b_1 + b_2 = 0$ (tidak ada hubungan yang signifikan secara serentak antar variabel bebas terhadap variabel terikat).
 - b) H_a : $b_1 + b_2 \neq 0$ (terdapat pengaruh yang secara serentak antara variabel bebas dengan variabel terikat).
- 2) Menentukan tingkat signifikansi atau tingkat keyakinan (α) sebesar 5%.
- 3) Menentukan daerah tolak dan daerah terima H_0 .

Kriterianya adalah:

H_0 gagal ditolak apabila $F \leq F_{0,025}$

H_a diterima apabila $F > F_{0,025}$

- 4) Pengambilan keputusan

$$F_h = \frac{R^2(k-1)}{(1-R^2)(n-k)}$$

Keterangan :

R^2 adalah koefisien determinasi

⁶² Sugiyono, *op.cit.*, h. 216.

n adalah banyaknya anggota sampel

k adalah jumlah variabel bebas dan terikat

5) Kesimpulan

a) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

b) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

4. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui persentase sambungan pengaruh variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model penelitian mampu menjelaskan variasi variabel dependen.⁶³ Rumus mencari koefisien determinasi dengan dua variabel independen adalah:

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2 \cdot (ryx_1) \cdot (ryx_2) \cdot (rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

Keterangan:

R^2 : koefisien determinasi

ryx_1 : korelasi sederhana antara X_1 dengan variabel Y

ryx_2 : korelasi sederhana antara X_2 dengan variabel Y

rx_1x_2 : korelasi sederhana antara X_1 dengan variabel X_2

⁶³ Dwi Priyatno, *op.cit.*, h. 66.