

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan crossectional yang bertujuan mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Kredit CU Budi Murni Aek Kanopan Kabupaten Labuhan Batu Utara.

2. Lokasi Penelitian

Adapun tempat pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan di Koperasi Kredit / CU Budi Murni Aek Kanopan Kabupaten Labuhan Batu Utara. Jl. Sisingamangaraja XII No. 01 Aek Kanopan.

3. Waktu penelitian

Waktu penelitian telah dilaksanakan pada bulan Oktober 2015, dengan perincian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Juli				Agustus				September				Oktober				November				Desember				Januari				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2			
1	Penyusunan Proposal	■																												
2	Seminar Proposal																													
3	Pengumpulan & analisis data																													
4	Seminar Hasil																													
5	Bimbingan Skripsi																													
6	Sidang Meja Hijau																													

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kumpulan lengkap dari seluruh subjek, individual, atau elemen lainnya, yang secara implisit akan dipelajari dalam sebuah penelitian. Populasi terbatas jika elemen-elemen dapat dihitung, Populasi tak terbatas jika elemen-elemen tidak terhitung (Murti, 2010). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian yaitu seluruh Anggota Koperasi / Kredit Budi Murni Aek Kanopan pada tahun 2015 yang berjumlah 8893 orang.

2. Sampel

Sampel biasanya bermaksud untuk dapat mempresentasikan dari suatu populasi. Sampel adalah sebagian dari populasi yang mana cirri-cirinya

diselidiki atau diukur. Selanjutnya sampel dapat diartikan yaitu merupakan sebagian dari populasi (Susilo, 2012).

Penentu Sampel dengan rumus (untuk Populasi < 10.000 Sampel) (Kasjono & Yasril, 2009) rumus dalam buku (Susilo, 2012) yaitu :

$$n = \frac{N}{1+N(d)^2}$$

Dimana : n = Jumlah Sampel

N = Ukuran Populasi

d = Tingkat Signifikan 10%.

Perhitungan Sampel :

$$n = \frac{N}{1+N(d)^2}$$

$$n = \frac{8893}{1+(8893 \times 10\% ^2)}$$

n = 98,88 dibulatkan menjadi 99 responden

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional merupakan penarikan batasan yang lebih menjelaskan definisi konseptual secara spesifik sesuai tujuan penelitian. Pada tabel 2 akan dijelaskan definisi konseptual, definisi operasional dan pengukuran dari masing-masing variabel.

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur
Variable Independen Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Koperasi Kredit CU Budi Murni, dilihat dari Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy	Skala likert
Variabel Dependen Kepuasan	Kepuasan anggota atas pelayanan karyawan Koperasi Kredit CU Budi Murni	Skala likert

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data penelitian ini adalah data primer dan skunder.

1. Data primer merupakan data yang diperoleh dari seluruh responden pada lokasi penelitian melalui pengamatan, wawancara, dan pengisian kuisisioner. Data primer disini adalah Anggota Koperasi Kredit / CU Budi Murni Aek Kanopan.
2. Data skunder merupakan data penelitian yang antara lain berupa bukti-bukti referensi majalah – majalah, brosur dan dokumen-dokumen lain yang ada hubungannya dengan pembahasan.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuisisioner, yang diberikan kepada Anggota Koperasi Kredit / CU Budi Murni Aek Kanopan adalah untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

2. Wawancara langsung, yaitu kepada responden bila ada yang kurang jelas atau kurang dimengerti oleh responden dalam pengisian kuisioner.

F. Teknik Analisis Data

1. Analisa Data

Analisa Data dilakukan untuk menjawab hipotesis penelitian. Data yang diperoleh dianalisa dengan menggunakan teknik statistik kuantitatif dengan menggunakan analisis univariat dan bivariat. Pada penelitian ini menggunakan sistem komputer dalam perhitungan data. Adapun analisis yang digunakan sebagai berikut :

A. Uji Validitas dan Reabilitas

Validitas dan reliabilitas alat ukur yang digunakan dalam sebuah penelitian sangat menentukan keakuratan dan keobjektifan hasil penelitian yang dilakukan. Suatu alat ukur yang tidak valid dan tidak reliabel akan memberikan informasi yang tidak akurat mengenai keadaan subjek atau individu yang dikenai tes ini Azwar (2001).

Penulis akan melakukan uji coba pada kuesioner terhadap jumlah responden, dengan tujuan memperoleh alat ukur yang valid dan reliabel.

1. Validitas

Validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Valid tidaknya suatu alat ukur tergantung pada mampu tidaknya alat ukur tersebut mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki dengan tepat Azwar (2000).

2. Reliabilitas

Uji reliabilitas diawali dengan seleksi item dengan cara melakukan uji daya beda item. Daya beda suatu alat ukur dalam penelitian sangat diperlukan karena melalui daya item dapat diketahui seberapa cermat suatu alat ukur melakukan fungsinya. Daya beda item dilakukan untuk mengukur konsistensi internal tiap-tiap item pada skala dengan mengkorelasikan ekor item dengan skor total Azwar (2000).

Reliabilitas suatu variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Cronbach's Alpha > dari 0,70 Singgih (2006). Pengolahan data tersebut dapat diperoleh dengan menggunakan program SPSS Ver. 20.00.

B. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis penelitian ini terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik untuk memastikan bahwa alat uji regresi berganda telah dapat digunakan atau tidak. Apabila uji asumsi klasik telah terpenuhi maka alat uji statistik regresi linier berganda dapat dilakukan.

1. Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau mendekati normal atau bias dianggap normal, dapat dilakukan uji statistik *non parametric* Kolmogorov-Smirnov, yaitu dengan menggunakan *tabel one-sample* Kolmogorov-Smirnov Test dasar pengambilan keputusan jika nilai Kolmogorov - Smirnov tidak

signifikan pada $0,10$ ($p > 0,10$) atau dengan kata lain residual berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi ditemukan kolerasi antara variabel independen. Jika terjadi kolerasi maka terdapat masalah multikolinieritas sehingga model regresi tidak dapat digunakan. Menurut Ghozali (2001) dikatakan bebas dari multikolinieritas dengan melihat Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance dengan pedoman sebagai berikut:

- $VIF > 10$ maka diduga mempunyai persoalan multikolinieritas
- $Tolerance > 10$ maka tidak terdapat multikolinieritas

3. Uji Heteroskedastisitas

Dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan kepengamatan lainnya. Jika residual dari suatu pengamatan lainnya. Jika residual dari suatu pengamatan kepengamatan lainnya tetap, maka disebut homokedastisitas, tetapi jika variansnya berbeda disebut Heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi Heteroskedastisitas, yang dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot (2005)

4. Autokorelasi

Istilah autokorelasi dapat didefinisikan sebagai antara anggota serangkaian observasi yang diurutkan menurut waktu (seperti dalam data deret waktu) atau ruang (seperti dalam data cross – section). Dalam konteks regresi, model regresi linier klasik mengasumsikan bahwa autokorelasi seperti itu tidak terdapat dalam distribusi atau gangguan U_i . Model yang digunakan adalah *The Runs Test*. Model ini diperkenalkan oleh Geary sebagai uji nonparametrik dengan tanda positif dan negatif. Kaidah keputusan dari model ini adalah tidak menolak hipotesis nol jika taksiran R berbeda pada jarak interval; dan menolak hipotesis nol jika taksiran R diluar batas interval dengan taraf signifikansi 5% ($R > 0,05$).

C. Metode Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengadakan prediksi nilai dari variabel terikat yaitu keputusan nasabah (Y) dengan ikut memperhitungkan variabel bebas yang terdiri dari pelayanan, mende-ngarkan pelanggan, sehingga dapat dipengaruhi pengaruh positif atau negatif *customer oriented* terhadap jumlah nasabah untuk menabung. Analisis regresi berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi software SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) 15.0 for Windows.

Adapun model persamaan yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Yaitu:

Y = Jumlah nasabah untuk menabung

a = Konstanta

b_1 - b_2 = Koefisien regresi

X_1 = Skor dimensi variabel pelayanan

X_2 = Skor dimensi variabel mendengarkan pelanggan

e = standart error

Suatu perhitungan statistic disebut signifikan secara statistic apabila nilai uji statistiknya berbeda didalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak). Sebaliknya disebut tidak signifikan bila nilai statistiknya berbeda dalam daerah dimana H_0 diterima. Dalam analisis regresi ada 3 jenis criteria ketepatan yaitu:

D. Pengujian Hipotesis

1. Uji Signifikan Individual (Uji -t)

Uji - t menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara individual terhadap terikat.

$H_0: B_1 = 0$, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas (X_1, X_2) yaitu terhadap pengaruh yang positif berupa variabel pelayanan, mendengarkan pelanggan dengan signifikan terhadap keputusan nasabah yaitu (Y) variabel terikat

Kriteria Pengambilan Keputusan:

H0 diterima jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ pada $\alpha = 5 \%$

H1 diterima jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ pada $\alpha = 5 \%$

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa kemampuan model dalam menerangkan variabeln terikat. Jika R^2 Semakin besar (mendekati satu) maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas adalah besar terhadap variabel terikat. Hal ini berarti model digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Dan sebaliknya hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.