

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah merupakan suatu cara *ilmiah* untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹ Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan data hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian tersebut dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya, proses yang digunakan dalam penelitian tersebut menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.²

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif asosiatif, penelitian deskriptif adalah sebagai suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu fenomena / peristiwa secara sistematis sesuai dengan apa adanya. Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif adalah: “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2017) hal2

²*Ibid.*, hlm. 24.

tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Operasional Variabel

1. Variabel Bebas (*independen Variabel*)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)³. Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X).

a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari sebuah pelayanan yang dilakukan oleh seorang karyawan dalam sebuah perusahaan untuk menciptakan kepuasan terhadap kebutuhan yang diharapkan oleh pelanggan atau nasabah. Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini adalah mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan kepada Anggota Koperasi syariah 212 ataupun pelanggan . Kualitas Pelayanan ini memiliki beberapa dimensi berupa *tangibles*, *empathy*, *realinility*, *responseves*, dan *assurance*

³ Ibid hlm 38

2. Variable terikat (*Dependen* Variabel)

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Variabel dependen sering disebut sebagai variabel terikat, variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas⁴.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepentingan Kualitas Pelayanan (Y). Kepentingan Pelayanan ini adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan Anggota Koperasi didapat apabila ekspektasi Anggota Koperasi kepada layanan ternyata lebih baik dari yang diharapkan.

3. Operasional Variabel

Adapun Operasional Variabel berdasarkan judul penelitian ini dapat dilihat pada tabel.

Tabel 3.1 Operasional variabel X

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
X Kinerja Pelayanan	<i>Tangibles</i> (Berwujud)	a. Peralatan yang digunakan Unit Usaha Koperasi 212 Modern b. Kebersihan lingkungan Unit usaha Koperasi 212 c. Kebersihan dan kerapihan petugas unit usaha koperasi 212	<i>Interval</i>

⁴ Ibid hlm 39

	<i>Reliability</i> (Keandalan)	<ul style="list-style-type: none"> a. Ketersediaan dan kelengkapan data historis pelanggan b. Kemampuan petugas unit usaha koperasi 212 dalam melayani pelanggan c. Keandalan dalam penanganan masalah layanan pelanggan 	<i>Interval</i>
	<i>Responsiveness</i> (cepat tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kecepatan kasir dalam menghadapi proses pembayaran pelanggan b. Petugas Unit usaha koperasi 212 tanggap dan selalu sigap dalam membantu pelanggan c. Kecepatan petugas melayani langsung pelanggan yang datang 	<i>Interval</i>
	<i>Assurance</i> (Kepastian)	<ul style="list-style-type: none"> a. Keramahan dan kesopanan petugas unit koperasi syariah 212 b. Petugas unit usaha mendengar permintaan pelanggan c. Keamanan kendaraan pelanggan saat berada di unit usaha koperasi 212 	<i>Interval</i>
	Empaty	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan pelanggan b. Petugas Unit usaha Koperasi memberikan 	<i>Interval</i>

		<p>perhatian pribadi dengan pelanggan</p> <p>c. Unit Usaha Koperasi memberikan pelayanan yang benar dan nyaman</p> <p>d. Unit usaha koperasi memberikan jam Bisnis yang nyaman</p>	
	Kualitas produk	<p>a. Pelanggan mendapatkan kualitas produk jasa Unit usaha Koperasi 212 yang baik</p> <p>b. Produk yang ditawarkan Unit usaha Koperasi 212 bervariasi</p> <p>c. Kelengkapan produk yang ditawarkan unit usaha Koperasi 212</p>	<i>Interval</i>
	Harga	<p>a. Harga yang ditawarkan unit koperasi 212 murah</p> <p>b. Harga yang ditawarkan unit usaha koperasi 212 terjangkau dan menarik</p> <p>c. Biaya produk yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk</p>	<i>Interval</i>

Tabel 3.2 Operasional Variabel Y

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Y	<i>Tangibles</i> (Berwujud)	a. Peralatan yang digunakan Unit	<i>Interval</i>

Kepentingan Pelayanan		Usaha Koperasi 212 Modern b. Kebersihan lingkungan Unit usaha Koperasi 212 c. Kebersihan dan kerapian petugas unit usaha koperasi 212	
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	a. Ketersediaan dan kelengkapan data historis pelanggan b. Kemampuan petugas unit usaha koperasi 212 dalam melayani pelanggan c. Keandalan dalam penanganan masalah layanan pelanggan	<i>Interval</i>
	<i>Responsiveness</i> (cepat tanggap)	a. Kecepatan kasir dalam menghadapi proses pembayaran pelanggan b. Petugas Unit usaha koperasi 212 tanggap dan selalu sigap dalam membantu pelanggan c. Kecepatan petugas melayani langsung pelanggan yang datang	<i>Interval</i>
	<i>Assurance</i> (Kepastian)	a. Keramahan dan kesopanan petugas unit koperasi syariah 212 b. Petugas unit usaha mendengar permintaan pelanggan c. Keamanan kendaraan pelanggan saat	<i>Interval</i>

		berada di unit usaha koperasi 212	
	Empaty	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan pelanggan b. Petugas Unit usaha Koperasi memberikan perhatian pribadi dengan pelanggan c. Unit Usaha Koperasi memberikan pelayanan yang benar dan nyaman d. Unit usaha koperasi memberikan jam Bisnis yang nyaman 	<i>Interval</i>
	Kualitas produk	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelanggan mendapatkan kualitas produk jasa Unit usaha Koperasi 212 yang baik b. Produk yang ditawarkan Unit usaha Koperasi 212 bervariasi c. Kelengkapan produk yang ditawarkan unit usaha Koperasi 212 	<i>Interval</i>
	Harga	<ul style="list-style-type: none"> a. Harga yang ditawarkan unit koperasi 212 murah b. Harga yang ditawarkan unit usaha koperasi 212 terjangkau dan menarik c. Biaya produk yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk 	<i>Interval</i>

1. Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudia ditarik kesimpulannya⁵. Populasi dalam penelitian ini adalah Anggota Koperasi 212 syariah yang berjumlah 103 Pelanggan.⁶

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk suatu penelitian.⁷ Dalam penelitian ini karena jumlah populasi yang terlalu besar, maka penulis tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya dikarenakan keterbatasan dana, tenaga, dan juga waktu. Oleh karena itu penulis dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi tersebut.

Adapun Teknik penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik *Sampling Purposive* dimana Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu.⁸

⁵ Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Gramedia, 2009) hal.80

⁶ Hasil wawancara dengan pengurus Koperasi syariah 212 (Pada tanggal 30 Oktober 2019 pukul 10.00)

⁷ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis&Ekonomi*, (Yogyakarta: PUSTAKABIRUPRESS, 2015), hal. 81

⁸ *Ibid*, hal. 88

Untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan cara *slovin*, dengan tingkat kesalahan yang bisa ditolerir dalam penelitian ditentukan oleh peneliti adalah 10%.⁹

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

$$n = \frac{103}{1 + 103 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{103}{1 + 103 \times 0,1^2}$$

$$= 50,738$$

$$= 51$$

Dengan demikian jumlah sampel pada penelitian ini adalah 51 orang Anggota Koperasi .

2. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data instrumen pengumpulan data merupakan salah satu faktor terpenting dari keberhasilan penelitian. Pengumpulan data tidak harus dilakukan sendiri oleh peneliti, tetapi bisa dengan bantuan orang lain sebagai tenaga pengambil data.¹⁰

1. Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu

⁹ Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), hal. 101

¹⁰ Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2009), hal.135,137,140

yang diteliti. Observasi meliputi segala hal yang menyangkut pengamatan aktivitas atau kondisi perilaku maupun nonperilaku. Dan Observasi memiliki jenis-jenisnya yaitu Observasi *systematic*, Observasi *unsytematic*, Observasi eksperimental, Observasi eksperimental, Observasi natural, Observasi Partisipan, Observasi non Partisipan, Observasi *mobstruive*, *obtrusive*, Observasi formal, dan Observasi informal¹¹. Dan yang dilakukan oleh penulis untuk melakukan observasi dengan menggunakan model Observasi *systematic*, karena penulis memuat faktor dan ciri-ciri khusus ketika melakukan observasi dan menemukan masalah tersebut.

2. Kuesioner / angket

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.. Adapun responden pada penelitian ini yaitu Anggota Koperasi Syariah 212 Tasikmalaya yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.

3. Instrumen penelitian

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Pembuatan instrumen harus

¹¹ Hasyim, Hasanah, *Teknik-Teknik Observasi*, Jurnal at-taqdum, Fakultas Komunikasi, Vol 8 Nomor 1, Juli 2016, hlm 35

mengacu pada variabel penelitian, definisi operasional, dan skala pengukurannya.¹²

Dalam penelitian kuantitatif, kualitas instrumen penelitian berkaitan dengan validitas dan realibilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu instrumen yang telah diuji validitas dan reabilitasnya, belum tentu menghasilkan data yang valid dan reliabel.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapatan, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.¹³

Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

¹² V. Wiratna Sujawerni, *Metode Penelitian Bisnis Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2015), hlm. 97.

¹³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian...*, hlm. 168.

Tabel 3.3 Notasi dan Skala Likert (X)

Nilai	Kriteria Jawaban Variabel (X)
5	Sangat Baik (SB)
4	Baik (B)
3	Cukup Baik (CB)
2	Kurang Baik (KB)
1	Tidak Baik (TB)

Tabel 3.4 Notasi dan Skala Likert (Y)

Nilai	Kriteria Jawaban Variabel (Y)
5	Sangat Penting (SP)
4	Penting (P)
3	Cukup Penting (CP)
2	Kurang Penting (KP)
1	Tidak Penting (TP)

Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda. Untuk memudahkan penyusun

instrumen. Maka perlu digunakan matrik pengembangan instrumen atau kisi-kisi.

Di bawah ini disajikan tabel kisi-kisi instrumen untuk memudahkan penyusunan instrumen:

Tabel 3.5 kisi-kisi Instrumen X

Variabel Penelitian	Indikator	No Item	Jumlah
Kinerja Pelayanan (X)	Tangible (Berwujud)	1,2,3	3
	Reliability (Keandalan)	4,5,6	3
	Responsiveness (Cepat Tanggap)	7,8,9	3
	Assurance (Kepastian)	10,11,12	3
	Empaty	13,14,15,16	4
	Kualitas Produk	17,18,19	3
	Harga	20,21,22	3

Tabel 3.6 kisi-kisi Instrumen Y

Variabel Penelitian	Indikator	No Item	Jumlah
Kepentingan Pelayanan (Y)	Tangible (Berwujud)	1,2,3	3
	Reliability (Keandalan)	4,5,6	3
	Responsiveness (Cepat Tanggap)	7,8,9	3
	Assurance (Kepastian)	10,11,12	3
	Empaty	13,14,15,16	4
	Kualitas Produk	17,18,19	3
	Harga	20,21,22	3

4. Uji persyaratan Analisis data

Uji persyaratan analisis ini meliputi uji asumsi dasar dan uji asumsi klasik berikut dijelaskan masing-masing uji persyaratan analisis dalam penelitian ini adalah.

1. Uji Validitas Instrumen

Validitas digunakan untuk mengukur seberapa valid (sahih) alat ukur yang diujikan untuk mengukur sesuatu, dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan pelanggan. Uji validitas ini dibantu dengan menggunakan Microsoft Excel ataupun SPSS. Uji validitas akan dilakukan setiap butir soal.

- Hasilnya dibandingkan dengan r tabel | $df = n - k$ dengan tingkat kesalahan 5%
- Jika r tabel $< r$ hitung maka butir soal disebut valid

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana alat ukur tersebut dapat diandalkan untuk dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap masalah yang sama. Uji reliabilitas ini dibantu dengan dengan Microsoft excel dan SPSS. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pertanyaan yang ada di butir soal.

Jika nilai alpha $0,60 <$. Maka hasil tersebut bisa dikatakan reliabel

5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif teknik analisis data yang diperlukan Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang ada dalam penelitian.

1. Deskripsi data

Deskripsi data digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah pengujian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median mean,

perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan persentase.¹⁴

Tahap mendeskripsikan data, yaitu tabel frekuensi atas diagram, serta berbagai ukuran tendensi sentral, maupun ukuran dispersi. Tujuannya memahami karakteristik data sampel penelitian.

Proses pendeskripsian data¹⁵:

- a. Mean adalah ukuran pemusatan lokasi yang banyak digunakan dalam statistika. Ukuran ini mudah dihitung dengan memanfaatkan semua data yang dimiliki. Namun demikian, kekurangan dari ukuran pemusatan rata-rata ini sangat dipengaruhi nilai ekstrim.
- b. Median adalah data statistik yang berada di tengah-tengah. Jika banyaknya pengamatan data ganjil, maka data yang di tengah-tengah adalah mediannya. Namun jika banyaknya pengamatan data genap, rata-rata kedua pengamatan yang di tengah adalah mediannya.
- c. Modus adalah sekumpulan data yang nilai terjadinya sering muncul atau yang mempunyai frekuensi paling tinggi. Modus disebut juga dengan nilai yang paling banyak di dalam satu kelompok nilai.
- d. Rentang skor

¹⁴ Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 147.

¹⁵ Yusup Wibisono, *Metode Statistik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005), hlm. 167.

Rentang skor adalah pengukuran skor tertinggi dengan skor terendah dari masing-masing variabel.

Rumus : Rentang skor = skor tertinggi- skor terendah

2. Uji Tingkat kesesuaian

a. Tingkat Kesesuaian

1. Importance Performance analysis

Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, Dimana X merupakan tingkat kepuasan Pelanggan dari kualitas pelayanan dan Y tingkat kepentingan dari kualitas pelayanan¹⁶ Koperasi 212 tasikmalaya.

Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian responden adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki= Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor Penilaian Kinerja Perusahaan

Yi = Skor penilaian Kepentingan Pelanggan

¹⁶ Wirdha Purnomo, Dyah Riandari, "Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap bengkel dengan metode IPA", Jurnal Teknik Mesin, Volume 03, Nomer 03, 2015, hlm 57

Jika kinerja 212 Mart tasikmalaya telah memenuhi kepuasan jika mendapat persentase 80-100%, kesesuaian tersebut dapat memenuhi harapan dari konsumen tetapi masih perlu perbaikan lagi.

Persentase >100% dapat dikatakan kinerja atribut tersebut telah melebihi harapan konsumen atau sangat memuaskan.

2. Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan peanggan, rumusnya sebagai berikut ¹⁷:

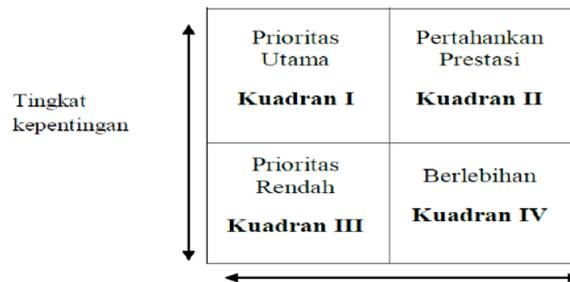
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k}$$

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius keterangan :

¹⁷ Ibid hlm 58

- a. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting. Namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan
- b. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Pelanggan merasa sangat puas
- c. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja. Dianggap kurang penting dan memuaskan
- d. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan



Gambar 3.1 Diagram Kartesius

6. Waktu dan tempat penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi syariah 212 Tasikmalaya, Jl.

Paseh No 159, Tuguraja, Kec. Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat.

2. Waktu penelitian

Tabel 3.7
Jadwal penelitian

No.	Kegiatan	Tahun 2019/2020								
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Jun	Jul	Aug
1.	SK Judul									
2.	Pembuatan Proposal Penelitian									
3.	Seminar Usulan Penelitian									
4.	Pelaksanaan: • Studi Pendahuluan • Observasi Objek Penelitian • Pengolahan Data									
5.	Pelaporan: • Penyusuna Laporan • Laporan Hasil Skripsi									
6.	Sidang Skripsi									

