

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Loka Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Koperasi Unit Desa (KUD) Pratama Jaya Sungai Kuning Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi.

3.1.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Agustus hingga sekarang.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya menurut Sugiyono, 2007:115. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada koperasi KUD Pratama Jaya sebanyak 605 orang.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah wakil populasi yang diteliti. Margono (2002 : 121) mengatakan bahwa sampel adalah sebagai bagian dari populasi yang di ambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Mengingat jumlah populasi yang begitu banyak, maka pengambilan sampel menggunakan rumus slovin agar pengambilan sampel yang dipilih benar-benar dapat mewakili populasi.

Rumus Slovin

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

Dimana :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 10% (umar, 2005: 108)

Berdasarkan rumus di atas, dengan menggunakan tingkat error 10% maka ukuran sampel adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ &= \frac{605}{1 + 605(10\%)^2} \\ &= \frac{605}{7,05} \\ &= 85,81 \\ &= 86 \text{ orang} \end{aligned}$$

Jadi sampel penelitian ini adalah karyawan pada koperasi KUD Pratama Jaya sebanyak 86 orang.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Untuk mengumpulkan data dan informasi serta bahan lainnya yang dibutuhkan untuk penelitian ini dilakukan melalui 2 (dua) cara :

1. Data primer

Data yang diperoleh langsung dari objek penelitian berupa responden dan pihak-pihak yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang sedang diteliti yaitu memberikan kuesioner kepada responden.

2. Data sekunder

Data dalam bentuk yang sudah jadi yang diperoleh dari pihak yang ada hubungannya dengan penelitian ini yaitu dengan menelaah buku-buku, maupun informasi sesuai dengan masalah yang diteliti. Hal ini dilakukan melalui studi pustaka membantu menemukan teori-teori yang mendukung penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Yaitu dengan mengumpulkan data dengan caranya jawab sepihak dan berhadapan langsung dengan responden mengenai penelitian ini.

b. Kuesioner

Dalam penelitian ini, metode kumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah memberikan pernyataan mengenai masalah yang diteliti dengan daftar pernyataan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Alternatif jawaban tersebut merupakan suatu penelitian.

Bentuk kuesioner yang diberikan kepada responden terdiri dari pernyataan dengan beberapa alternatif pilihan yang disediakan. Untuk jawaban dari kuesioner tersebut bersifat terbuka, dimana responden yang dipilih dapat memberikan

jawaban atau pilihan yang telah tersedia dalam faktor pernyataan yang telah disediakan oleh penelitian.

3.5 Teknik Pengolahan Data

Supaya data yang telah dikumpulkan dapat bermanfaat, maka data harus diolah dan dianalisis sehingga dapat digunakan untuk menginterpretasikan, dan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

3.5.1 Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif merupakan bentuk analisis yang berdasarkan dari data yang dinyatakan dalam bentuk uraian. Analisis kualitatif ini digunakan untuk membahas dan menerangkan hasil penelitian tentang berbagai gejala atau kasus yang dapat diuraikan dengan kalimat.

3.5.2 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif merupakan analisis yang digunakan terhadap data yang berwujud angka – angka dan cara pembahasannya dengan Dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS*.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Skala Pengukuran

Penelitian menggunakan metode pengukuran skala Likert, dengan menggunakan 5 skala yang mengidentifikasi responden dengan menyatakan sangat setuju dan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut, penelitian ini menggunakan lima angka penilaian yaitu:

Angka 1 : Sangat setuju (SS) diberi poin 5

Angka 2 : Setuju (S) diberi poin 4

Angka 3 : Netral (N) diberi poin 3

Angka 4 : Tidak setuju (TS) diberi poin 2

Angka 5 : Sangat tidak setuju (STS) diberi poin 1

Daftar pertanyaan terdiri dari dua bagian.

Bagian pertama berisi pertanyaan tentang data responden dengan skala nominal. Pada bagian yang kedua berisi tentang pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel.

3.6.2 Pengujian Kualitas Data

3.6.2.1 Uji Instrumen

Sebelum pengambilan data dilakukan, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap daftar pertanyaan yang digunakan.

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu alat ukur untuk melihat sejauh mana kevalidan jawaban dari kuesioner oleh responden yang benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian. Yang dilakukan dengan menggunakan korelasi antara skor masing-masing butir pernyataan dengan skor total.

Data yang valid tergantung dari :

- a. Ketetapan penelitian dalam memilih responden sebagai sampel penelitian.

- b. Kepatuhan para responden dalam mengikuti petunjuk yang ditetapkan dalam kuesioner.
- c. Keadaan para responden pada saat mengisi kuesioner.

Uji validitas untuk penelitian ini menggunakan korelasi pearson. Alasan digunakan teknik ini karna statistik ini sudah sangat luas dan interprestasinya tidak terlalu rumit, selain itu model tersebut dapat digunakan untuk mengkorelasikan skor pritem dengan sekor totalya. Cara penentuan validitas data adalah dengan membandingkan pilihan pernyataan dan total pilihan pada setiap variabel penelitian saling dikorelasikan. Hasil dari korelasi tersebut di bandingkan dengan r tabel pada tingkat signifikan 0,05 apabila r hitung lebih besar dari r tabel, maka instrumen tersebut adalah valid, sebaliknya jika r hitungan hitung lebih kecil dari pada r tabel maka instrumen tersebut tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu alat ukur kesetabilan hasil akhir. Sehingga bilamana alat ukur yang sama digunakan untuk menguji instrumen yang sama akan menghasilkan data yang dapat dipercaya (reliabel). Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui adanya penyimpangan atau deviasi yang mungkin disebabkan adanya berbagai faktor acak dalam proses pengukuran. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan perkiraan *crobach's coefficient alpha* yang menunjukkan berbagai tingginya butir-butir dalam kuesioner berkorelasi atau berinteraksi.

Instrumen yang dipakai dalam variabel dikatakan handal (*reliabel*) apabila memiliki cronbach alpha lebih dan 0,60. Bila suatu alat ukur diuji berulang kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat tersebut dikatakan reliabel. Semakin tinggi koefisien alpha berarti semakin baik instrumen.

3.6.2.2 Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini untuk mengelolah data dari hasil penelitian ini dengan menggunakan analisis inferensial (kuantitatif). Dimana dalam analisis tersebut dengan menggunakan paket program SPSS. Analisis data dilakukan dengan bantuan Metode Regresi Linear Berganda, tetapi sebelum melakukan analisis regresi linear berganda digunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedstisitas dan autokorelasi.

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam modelregresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baikseharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebassaling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal adalah variabelbebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol (Ghozali, 2005:91). Multikolonieritas dideteksi dengan menggunakan nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF).

Tolerance mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF=1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai *cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF dibawah 10 (Ghozali, 2005: 92).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu cara untuk mendekati heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatter plot* antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Jika ada titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005: 105).

c. Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data

dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik (Ghozali, 2005:110). Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

3.6.2.3 Analisis regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa villa Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Model hubungan nilai pelanggan dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut (Ghozali,2005:82) :

$$Y = b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen

b_1 = Koefisien regresi variabel X1 (*tangible*)

b_2 = Koefisien regresi variabel X2 (*reliability*)

b_3 = Koefisien regresi variabel X3 (*responsiveness*)

b_4 = Koefisien regresi variabel X4 (*assurance*)

b_5 = Koefisien regresi variabel X5 (*empathy*)

X_1 = Bukti fisik (*Tangible*)

X_2 = Keandalan (*Reliability*)

X_3 = Daya tanggap (*Responsiveness*)

X_4 = Jaminan (*Assurance*)

X_5 = Empati / kepedulian (*Empathy*)

e = *error* / variabel pengganggu

3.6.3 Uji Hipotesis

3.6.3.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2005:84). Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah :

Ho : Variabel-variabel bebas yaitu *tangible, reliability, responsiveness assurance dan empathy* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

Ha : Variabel-variabel bebas yaitu *tangible, reliability, responsiveness assurance dan empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali, 2005:84) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- a. Apabila probabilitas signifikansi > 0.05 , maka Ho diterima dan Ha ditolak.
- b. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka Ho ditolak dan Ha diterima.

3.6.3.2 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan X_5 (tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan konsumen) secara terpisah atau parsial (Ghozali, 2005:84).

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

Ho : Variabel-variabel bebas (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen).

Ha : Variabel-variabel bebas (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen).

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2005:84) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- a. Apabila angka probabilitas signifikansi > 0.05 , maka Ho diterima dan Ha ditolak.
- b. Apabila angka probabilitas signifikansi < 0.05 , maka Ho ditolak dan Ha diterima.

3.6.3.3 Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R²) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R²) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap

variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, Selain itu koefisien determinasi (R^2) dipergunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).