

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Creswell (Sugiyono 2018: 2) menyatakan bahwa “metode penelitian merupakan proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian”.

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018: 23) “Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

B. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis, instrumen, serta sumber pengukuran berasal dari mana. Dalam penelitian ini yang diteliti terdapat dua variabel yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y), namun dalam perjalanan di kerangka pikir peneliti memunculkan variabel Z sebagai dampaknya.

Menurut Sugiyono (2018: 70) “variabel Intervening (Z) adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan dependen, tetapi tidak dapat diamati dan diukur”. Variabel Z dalam penelitian ini adalah *Word Of Mouth* merupakan dampak yang terjadi atas respon dari kepuasan pelanggan. Jadi yang diteliti dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. Untuk lebih jelasnya, berikut ini penjelasan tentang operasional variabel penelitian.

1. Kualitas Pelayanan (X) adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan konsumen.
2. Kepuasan Pelanggan (Y) adalah evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat di tabel berikut ini:

Tabel 3.1 Definisi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas Pelayanan adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan konsumen.	1. Reliabilitas (<i>reliability</i>) 2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Empati (<i>empathy</i>) 5. Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	Skala Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan Pelanggan adalah evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan	Skala Likert

	dengan ekspektasi pra-pembelian.		
--	----------------------------------	--	--

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan faktor penting dalam keberhasilan penelitian. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya, dan apa alat yang digunakan. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015: 202) “metode dokumentasi adalah menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan dan sebagainya”. Dalam penelitian dokumentasi diperoleh dalam bentuk buku, file yang berisi tentang profil perusahaan, struktur perusahaan, visi dan misi.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2018: 220) “wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil” Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara tertulis dengan pelanggan mengenai *Word Of Mouth*. Peneliti melakukan wawancara tertulis dengan menggunakan Google Form karena situasi saat ini (pandemi Covid 19).

3. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2018: 225) “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Pengumpulan data akan dilakukan melalui kuesioner yang diserahkan kepada masing-masing responden terpilih. Dalam hal ini, peneliti membuat kuesioner dengan menggunakan media Google Form karena situasi saat ini (pandemi Covid 19).

D. Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (Sujarweni 2015: 97) “instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya”. Berdasarkan teknik pengumpulan data yang digunakan, maka instrument penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Berikut ini kisi-kisi kuesioner:

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner

Variabel Penelitian	Indikator	Nomer Item	Jumlah Soal	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	1. Reliabilitas (<i>reliability</i>)	1,2,3	3	Skala Likert
	2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	4,5,6	3	
	3. Jaminan (<i>assurance</i>)	7,8,9	3	
	4. Empati (<i>empathy</i>)	10,11,12,13	4	
	5. Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	14,15,16	3	
Jumlah Item			16	

Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Kesesuaian Harapan	17	1	Skala Likert
	2. Minat berkunjung kembali	18	1	
	3. Kesiediaan merekomendasikan	19	1	
Jumlah Item			3	
Total Item			19	

Sumber: dikembangkan menjadi panduan kuesioner

Panduan kuesioner dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.3 Panduan Kuesioner

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skor
Kualitas Pelayanan (X)	1. Reliabilitas (<i>reliability</i>)	1. Memberikan layanan dengan benar dan akurat. 2. Memberikan layanan tepat waktu. 3. Memberikan layanan sesuai yang ditawarkan.	1-5
	2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	4. Keinginan untuk membantu anggota. 5. Kesiapan untuk merespon permintaan anggota. 6. Memberikan pelayanan secara cepat.	1-5
	3. Jaminan (<i>assurance</i>)	7. Para pengurus yang dapat dipercaya. 8. Memiliki pengetahuan. 9. Memiliki kemampuan.	1-5
	4. Empati (<i>empathy</i>)	10. Kemudahan dalam melakukan hubungan. 11. Cara berkomunikasi dengan anggota baik. 12. Memberikan perhatian secara pribadi. 13. Dapat memahami kebutuhan anggota.	1-5

	5. Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	14. Penampilan fisik. 15. Peralatan dan berbagai kebutuhan pendukung. 16. Penampilan Karyawan rapih dan sopan.	1-5
Kepuasan pelanggan (Y)	1. Kesesuaian Harapan	1. Pelayanan yang diberikan karyawan sesuai dengan harapan pelanggan.	1-5
	2. Minat Berkunjung Kembali	2. Anggota ingin melakukan transaksi pembelian ulang.	1-5
	3. Kesiediaan merekomendasikan	3. Merekomendasikan jasa yang diberikan.	1-5

Dalam penelitian ini jawaban yang diberikan oleh responden kemudian diberi skor dengan mengacu pada skala *likert*. Menurut Sugiyono (2018: 158) “skala *likert* digunakan untuk mengatur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Tabel 3.4 Skala *Likert*

No.	Jenis Jawaban	Bobot
1.	Sangat Baik	5
2.	Baik	4
3.	Kurang Baik	3
4.	Tidak Baik	2
5.	Sangat Tidak Baik	1

Sumber: Prof. Dr. Sugiyono (2018: 159)

Kuesioner yang telah dibuat kemudian di beri skor untuk mengetahui seberapa besar responden memberikan tanggapan terkait dengan Kualitas

Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap *Word Of Mouth* Di Koperasi Mitra Muhammadiyah Pagelaran, berdasarkan persepsi responden dengan membuat kategori atas setiap jawaban dengan mencari interval dari setiap kategori dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$I = \frac{NT-NR}{K}$$

Keterangan:

I = Interval

NT = Nilai Tertinggi

NK = Nilai Terendah

K = Kategori (Sugiyono, 2013: 133)

1. Pada kuesioner Kualitas Pelayanan (X) sebanyak 16 pernyataan, sehingga nilai skor tertinggi sebesar $5 \times 16 = 80$ dan nilai terendah $1 \times 16 = 16$.

Selanjutnya dibuat kelas interval sebagai berikut:

$$I = \frac{80-16}{3} = \frac{64}{3} = 21,3 = 21$$

Dengan interval ($I = 21$) diperoleh pengkategorian sebagai berikut:

- a. Skor 16 – 36 adalah pernyataan dalam kategori kurang
 - b. Skor 37 – 57 adalah pernyataan dalam kategori sedang
 - c. Skor 58 – 80 adalah pernyataan dalam kategori baik
2. Pada kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y) sebanyak 3 pernyataan, sehingga nilai skor tertinggi sebesar $5 \times 3 = 15$ dan nilai terendah $1 \times 3 = 3$.

Selanjutnya dibuat kelas interval sebagai berikut:

$$I = \frac{15-3}{3} = \frac{12}{3} = 4$$

Dengan interval ($I = 4$) diperoleh pengkategorian sebagai berikut:

- a. Skor 3 – 6 adalah pernyataan dalam kategori kurang
- b. Skor 7 – 10 adalah pernyataan dalam kategori sedang
- c. Skor 11 – 15 adalah pernyataan dalam kategori baik

E. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

1. Populasi

Menurut Sujarweni (2015: 80) “populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Koperasi Mitra Muhammadiyah Pagelaran pada tahun 2019 yang berjumlah 40 orang.

2. Sampel

Menurut Sujarweni (2015: 81) “sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk meneliti”.

Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mengambil semua untuk penelitian karena terbatasnya dana, tenaga, dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Menurut Isaac dan Michael (Sujarweni 2015: 83) “untuk jumlah populasi ($N = 40$), dengan taraf kesalahan 1% jumlah sampel= 38, taraf kesalahan 5% jumlah sampel= 36, dan taraf kesalahan 10% jumlah sampel= 35”.

Maka peneliti memutuskan untuk mengambil sampel dengan taraf

kesalahan 10% dengan jumlah sampel sebanyak 35 pelanggan Koperasi Mitra Muhammadiyah Pagelaran Tahun 2019.

3. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2018: 139) “teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel”. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *sampling insidental*. Menurut Sugiyono (2018: 144) “sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data”.

F. Metode Analisis Data

1. Uji Alat Ukur (Instrumen)

Sebelum kuesioner digunakan perlu dilakukan uji coba untuk mengetahui apakah kuesioner yang dibuat telah mampu dipahami dengan baik atau tidak, sehingga nantinya akan memperoleh data yang memenuhi syarat valid dan reliabel. Teknik uji coba (try out) kuesioner dilakukan kepada 10 orang pelanggan pada Koperasi Mekarsari. Untuk mengetahui valid dan reliabel tidaknya suatu kuesioner, akan digunakan alat uji berupa:

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2018: 198) “valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur”. Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment*. Rumus korelasi *Product Moment* 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:

n = banyaknya jumlah sampel yang diuji

x = pertanyaan ke-t

y = jumlah dari keseluruhan pertanyaan

jika $r_{xy-hitung} > r_{xy-tabel}$ maka kuisioner valid

jika $r_{xy-hitung} < r_{xy-tabel}$ maka kuisioner tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2018: 198) “instrument yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama”. Pengujian dilakukan jika nilai Alpha > 0,60 maka reliabel. Dengan menggunakan rumus *Cronbah Alpha* sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r = koefisien reliability instrument (*cronbach alfa*)

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = total varians butir

σ_t^2 = total varians (Sujarweni 2015: 110)

Analisis Kuantitatif/ Statistik

Dalam metode penelitian di atas, peneliti ini menggunakan metode kuantitatif atau statistik dimana hasil dari jawaban kuesioner akan dianalisa menggunakan statistik, yaitu:

Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiyono (2018: 298) “regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel inependen dengan satu variabel dependen”. Dengan rumus sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

Keterangan:

Y' = subyek dalam variabel dependen yang diprediksi

a = konstanta

b = koefisien regresi

X = nilai koefisien

2. Pengujian Hipotesis

a. Uji t-parsial

Menurut Sujarweni (2015: 161) “Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah

variabel independent (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen t(Y)”. dengan rumus sebagai berikut:

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

keterangan:

t = hasil tingkat signifikan

n = jumlah data

r = koefisien relasi

Langkah-langkah uji t adalah:

- 1) Menentukan nilai kritis dengan level of signifikan = 5% (0,05)
- 2) Penentuan kriteria penerimaan dan penolakan berdasarkan uji

yaitu:

- a) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis diterima
- b) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesis ditolak

Nilai t_{tabel} di dapat dari $df = n-k$

Keterangan:

n = jumlah observasi

k = variabel penelitian

b. Koefisien Determinasi

Menurut Imam Ghozali (2016: 95) “koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen”. Dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd= koefisien determinasi

R^2 = koefisien korelasi (Sugiyono, 2015: 231)

Tabel 3.5

Koefisien Determinasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1.000	Sangat Kuat
0,60 – 0,7099	Kuat
0,40 – 0,5999	Cukup Kuat
0,20 – 0,3999	Rendah
0,00 – 0,1999	Sangat Rendah

Sumber: Sugiyono (2015: 135)