

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini yaitu Koperasi Serba Usaha Harapan Bersama yang berada di daerah Kabupaten Bungo.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Koperasi Serba Usaha Harapan Bersama yang berada di jalan Batang Hari Kuamang Kuning I SPA, Kabupaten Muara Bungo Provinsi Jambi.

C. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer, dimana peneliti terjun secara langsung kelapangan, melihat situasi dan kondisi daerah yang akan dijadikan sebagai bahan dalam penelitian kemudian peneliti membagikan kuesioner yang telah dibuat dengan berbagai pernyataan kepada objek yang telah ditentukan dalam penelitian.

Data sekunder pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui perkembangan jumlah koperasi di Indonesia, pertumbuhan jumlah konsumen pada Koperasi Serba Usaha Harapan Bersama di Kabupaten Muara Bungo dan profil perusahaan yang didapatkan melalui arsip organisasi/instansi, studi pustaka, penelitian terdahulu, literatur, dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang meliputi obyek atau subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dapat ditarik kesimpulanya (Sugyono, 2012). Populasi pada penelitian ini yaitu konsumen yang menjadi anggota pada Koperasi Serba Usaha di Kabupaten Muara Bungo yang berjumlah sebanyak 357 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian daripada jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012). Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu konsumen aktif yang menjadi anggota di Koperasi Serba Usaha Harapan Bersama di Kabupaten Muara Bungo.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah dengan menggunakan Rumus Slovin (Sevilla dkk, 1960), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots\dots\dots (3.1)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Persentase kelonggaran karena kesalahan pengambilan sampel yang diteliti.

Untuk menggunakan rumus ini, pertama harus menentukan seberapa besar batas toleransi kesalahan. Batas toleransi ini dinyatakan dalam persentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, maka semakin kuat sampel menggambarkan populasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan batas toleransi kesalahan sebesar 10% atau 0,1.

Jumlah sampel pada penelitian ini yaitu:

$$n = \frac{357}{1 + 357,0} = 78$$

Setelah melakukan perhitungan dengan menggunakan rumus slovin di atas, jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 78 responden. Dalam penelitian ini jumlah sampel ditetapkan sebanyak 80 responden yang dijadikan sebagai sampel pada penelitian.

E. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* dimana seluruh subyek yaitu siapa saja masyarakat yang menjadi konsumen pada koperasi serba usaha di Kabupaten Muara Bungo yang datang untuk melakukan transaksi pada saat peneliti melakukan pengambilan data.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2008). Kuesioner atau angket yang digunakan pada penelitian ini menggunakan jenis angket langsung dan kuesioner secara tertutup sehingga mengarahkan responden memberikan jawaban yang telah ditentukan oleh peneliti.

Jawaban responden yang telah diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada responden akan dianalisis dengan menggunakan skala likert (*Likert Scale*), yaitu skala yang dirancang untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang tertera pada kuesioner dengan skala 5 poin (Jogiyanto, 2014). Lima skala dalam penelitian ini yaitu:

Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi poin = 5

Jawaban Setuju (S) diberi poin = 4

Jawaban Netral (N) diberi poin = 3

Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi poin = 2

Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi poin = 1

G. Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari 1 variabel dependen dan 4 variabel independen, dengan Keputusan Konsumen (Y) sebagai variabel dependen dan Kualitas Pelayanan (X_1), Persepsi Kemudahan (X_2), Lokasi (X_3), dan Fleksibilitas (X_4) digunakan sebagai variabel independen.

2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel terikat (*dependen*) dan variabel bebas (*independen*). Variabel independen dalam penelitian ini kualitas pelayanan, persepsi kemudahan, lokasi dan fleksibilitas.

Berikut ini dijelaskan definisi operasional masing-masing variabel:

- a. Keputusan Konsumen pada penelitian ini dijadikan sebagai variabel dependen dengan hasil penilaian dari setiap pernyataan pada kuesioner yang dibuat oleh peneliti dan dibagikan secara langsung kepada responden. Konsumen dapat menentukan pilihannya dari berbagai bidang penyedia jasa yang ada. Konsumen akan memilih penyedia jasa yang dianggap paling tepat untuk dapat memenuhi harapannya.
- b. Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini dijadikan sebagai salah satu variabel independen yang mempengaruhi keputusan konsumen berdasarkan hasil dari penilaian responden. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu yang dapat dijadikan sebagai

keunggulan dari bidang penyedia jasa. Kualitas pelayanan yang dimiliki oleh penyedia jasa cukup beragam sehingga konsumen dapat melihat perbedaan dari pelayanan yang diterima sebelum mereka memutuskan akan menggunakan penyedia jasa guna memenuhi kebutuhannya.

- c. Persepsi kemudahan dalam penelitian ini diukur berdasarkan penilaian dari responden. Seberapa besar tingkat kemudahan yang ditawarkan oleh penyedia jasa dapat mempengaruhi minat dari masyarakat dalam menggunakan jasa yang ditawarkan.
- d. Lokasi (*place*) merupakan sebuah tempat dimana sebuah perusahaan dapat menunjukkan berbagai kegiatan yang akan dilakukan untuk menjadikan produknya dapat diperoleh dan tersedia bagi konsumen (Swastha, 2001). Lokasi dalam penelitian ini diukur berdasarkan penilaian dari responden. Konsumen akan senang apabila penyedia jasa yang berada pada lokasi yang cukup strategis sehingga cukup mudah untuk didatangi.
- e. Fleksibilitas dapat diukur berdasarkan penilaian dari responden. Fleksibilitas yang diperoleh oleh konsumen meskipun tidak tertera pada prosedur perusahaan dianggap sangat membantu bagi konsumen yang membutuhkan dalam hal pelayanan maupun keuangannya lebih daripada konsumen yang lainya. Konsumen sangat mengapresiasi dari fleksibilitas yang diterima tanpa harus melakukan sesuatu hal terlebih dahulu untuk mendapatkannya.

Tabel 3.1

Definisi Operasional Keputusan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan, Lokasi, Dan Fleksibilitas.

NO	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skor
1	Dependen: Keputusan Konsumen	Keputusan konsumen merupakan tindakan dimana konsumen memutuskan atas apa yang akan didapatkan, dikonsumsi ataupun menghabiskan suatu produk maupun jasa.	1. Keadaan ekonomi 2. Pembayaran 3. Rekomendasi 4. Bunga	
2	Independen: Pelayanan	Pelayanan menjadi faktor yang sangat penting pada bidang jasa, dimana pelayanan dapat menjadi tolak ukur bagi perusahaan dan dapat menjadikan citra perusahaan dapat terlihat baik atau sebaliknya.	1. Tampilan fisik 2. Empati 3. Keandalan 4. Jaminan	1-20 <15 kurang >15 Baik
3	Indepen: Kemudahan	Kemudahan dapat dijadikan sebagai prosedur yang dianggap sangat membantu didalam proses untuk mendapatkan suatu dalam waktu yang sangat mendesak.	1. Prosedur 2. Persyaratan 3. Waktu 4. Teknologi	1-20 <15 kurang >15 Baik

4	Indepen: Lokasi	Lokasi menjadi salah satu pertimbangan yang penting bagi seseorang sebelum orang tersebut menjatuhkan keputusannya pada salah satu lembaga keuangan yang akan menjadi kepercayaanya.	1. Transportasi 2. Pasar 3. Terjangkau 4. Strategis	1-20 <15 kurang >15Baik
5	Independen: Fleksibilitas	Fleksibilitas dapat menjadi suatu prosedur yang sangat dibutuhkan bagi konsumen meskipun fleksibilitas tidak secara resmi terdaftar pada pelayanan di suatu perusahaan dan diberikan secara pribadi dari para karyawan untuk konsumen.	1. Pelayanan 2. Angsuran 3. Pelunasan 4. Kelonggaran	1-20 <15 kurang >15 Baik

Sumber: Dirangkum berdasarkan definisi operasional.

H. Uji Kualitas Instrumen

Uji kualitas data terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas. Dari kedua pengujian tersebut memiliki tujuan untuk mengetahui akurasi data yang telah dikumpulkan dari penggunaan instrumen.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien korelasi *Product Moment*, yaitu dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \left(\frac{n (\Sigma XY) - \Sigma X \Sigma Y}{\sqrt{[n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][n \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}} \right) \dots \dots \dots (3.2)$$

Keterangan :

- R = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y
- N = jumlah responden
- ΣXY = jumlah hasil kali skor X dan Y
- ΣX = jumlah skor X
- ΣY = jumlah skor Y
- $(\Sigma X)^2$ = kuadrat jumlah skor X
- $(\Sigma Y)^2$ = kuadrat jumlah skor Y

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan seberapa jauh konsistensi alat ukur dapat memberikan hasil yang sama dalam mengukur hal dan subyek yang sama. Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan seberapa besar hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulang lebih dari satu kali. Untuk uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode koefisien *Alpha*

Cronchbach's. Koefisien ini merupakan koefisien reliabilitas yang paling sering digunakan karena koefisien ini menggambarkan variasi dari item-item, baik untuk format benar atau salah atau bukan, seperti format pada skala likert sehingga koefisien ini merupakan koefisien yang paling umum digunakan untuk mengevaluasi *internal consistency*.

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum Si^2}{Sx^2} \right) \dots\dots\dots (3.3)$$

Keterangan:

- α = Koefisien reliabilitas
- K = Jumlah instrumen pertanyaan atau pernyataan
- $\sum Si^2$ = Jumlah varians dari setiap instrumen

Menurut Ghozali (2011) menyebutkan nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah $> 0,7$. Pengukuran validitas mutlak dilakukan, karena jika instrument yang digunakan sudah tidak valid dan *reliable* maka dipastikan hasil penelitiannya pun tidak akan valid dan *reliable* (Sugiyono, 2012).

I. Uji Hipotesis dan Analisa Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, dimana sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu, yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas dan uji autokorelasi.

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menentukan data yang telah dikumpulkan dan berdistribusi normal atau tidak. Untuk menguji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji kolmogorov-Smirnov (K-S) dengan

ketentuan apabila nilai $\text{sig} > 0,05$ maka residual memiliki distribusi normal (Basuki dan Yuliadi, 2015).

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linier antara peubah bebas X dalam model persamaan regresi linier berganda. Untuk menguji multikolinieritas digunakan uji *Variance Inflation Factor* (VIF). Ketentuannya adalah antar variabel bebas (*independent variabel*) terjadi persoalan multikolinearitas, jika nilai VIF lebih besar dari sepuluh (> 10) (Basuki dan Yuliadi, 2015).

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Untuk menguji heteroskedastisitas digunakan uji Glejser. Ketentuannya apabila nilai $\text{sig} > 0,05$ maka tidak adanya hubungan yang signifikan antara semua variabel independen dengan nilai absolut residual maka tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi (Basuki dan Yuliadi, 2015).

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Pengujian autokorelasi dalam penelitian ini menggunakan uji Durbin-Watson (DW test). Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini (Ghozali, 2011).

Tabel 3.2
Tabel Durbin Watson

Hipotesis Nol	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	$0 < d < dL$
Tidak ada autokorelasi positif	$dL \leq d \leq dU$
Tidak ada autokorelasi negative	$4 - dL < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negative	$4 - dU \leq d \leq 4 - dL$
Tidak ada autokorelasi positif atau neg atif	$dU < d < 4 - Du$

Sumber: Ghozali (2011)

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun formulasi regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : (Basuki dan Yuliadi, 2015).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y = Keputusan konsumen

a = Nilai konstanta

b_1 - b_7 = Koefisien regresi

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Persepsi Kemudahan

X_3 = Lokasi

X_4 = Fleksibilitas

e = Error

untuk menguji apakah variabel independen dalam penelitian memiliki pengaruh yang cukup signifikan atau tidak terhadap variabel dependen, maka perlu dilakukan uji koefisien pada suatu penelitian.

a. Uji F

Pengujian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Ketentuannya adalah terdapat pengaruh secara simultan variabel kualitas pelayanan, persepsi kemudahan, lokasi dan fleksibilitas terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa koperasi Serba Usaha Harapan Bersama di Kabupaten Muara Bungo apabila nilai probabilitasnya $< 5\%$.

b. Uji t

Pengujian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Ketentuannya adalah apabila terdapat pengaruh secara parsial variabel kualitas pelayanan, persepsi kemudahan, lokasi dan fleksibilitas terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa Koperasi Serba Usaha Harapan Bersama di Kabupaten Muara Bungo apabila nilai probabilitasnya $< 5\%$.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besarnya kontribusi kualitas pelayanan, persepsi kemudahan, lokasi dan fleksibilitas dalam menerangkan secara keseluruhan terhadap variabel keputusan konsumen dalam menggunakan jasa Koperasi Serba Usaha Harapan Bersama di Kabupaten Muara Bungo serta pengaruhnya secara potensial dapat diketahui dari besarnya nilai koefisien determinasi (R^2). Koefisien R^2 digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan variabel *bebas* yang diteliti terhadap variabel terikat.

Dalam penelitian ini digunakan nilai R^2 *adjusted*. Jika R^2 semakin besar (mendekati satu), maka sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat semakin besar. Sebaliknya apabila R^2 semakin kecil (mendekati nol), maka besarnya sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kecil. Jadi besarnya R^2 berada diantara 0 – 1 atau $0 < R^2 < 1$.