

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan adalah asosiatif kausal, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap Y yang bersifat kausal. Sugiyono (2010 : 11 – 12) menjelaskan bahwa penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Sedangkan hubungan kausal adalah hubungan sebab akibat, apabila X maka Y. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian data kualitatif yang diangkakan atau penggunaan data yang berupa angka – angka, (Sugiyono, 2010: 14). Data primer dan skunder adalah jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, data primer yang digunakan berasal dari pengambilan data secara langsung oleh peneliti sedangkan data skunder yang digunakan berasal dari arsip yang dipublikasikan oleh objek penelitian

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BMT “Batik Mataram” yang bertempat di kecamatan Wirobrajan, kabupaten Kota Yogyakarta. Waktu penelitian dilaksanakan selama bulan Juni 2017

C. Variabel Penelitian

1. Jenis variabel

Dalam penelitian ini terdapat 2 jenis variabel yaitu, variabel dependen (terikat) yang meliputi kepuasan anggota (Y) dan variabel independen (bebas) yaitu citra (X1) dan kualitas pelayanan (X2). Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang disebabkan adanya variabel independen (Sugiyono, 2010: 39-40) sedangkan variabel independen adalah variabel yang menjadi penyebab pada variabel dependen

2. Definisi operasional variabel penelitian

a. Citra

Citra merupakan kesan anggota terhadap BMT yang didapat melalui persepsi anggota terkait kenyataan atau fakta yang terdapat pada BMT tersebut. Adapun indikator citra BMT adalah : lokasi BMT, kualitas jasa dan produk BMT, tingkat suku bunga atau harga yang ditawarkan, promosi yang dilakukan oleh BMT, keadaan hubungan pengurus atau karyawan dengan anggota, atribut BMT, dan respon pengurus ataupun pelayanan jika ada anggota yang mengajukan protes terkait pelayanan yang telah diberikan oleh BMT. Persepsi anggota BMT digunakan untuk mengukur variabel ini.

b. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah nilai dari tingkat pelayanan yang terdapat dalam penyampaian produk BMT kepada anggota. Beberapa indikator sebagai ukuran kualitas pelayanan adalah : empati (emphaty),

jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness), keandalan (reliability), bukti fisik (tangible). Bentuk pandangan dari anggota BMT atas respon dari indikator diatas dapat digunakan untuk mengukur variabel ini.

c. Kepuasan anggota

Kepuasan anggota merupakan keadaan dimana kenyataan yang diterima oleh anggota sesuai dengan harapan anggota terhadap suatu jasa atau produk BMT. Untuk mengukur kepuasan anggota indikator yang akan digunakan adalah: kepuasan pelanggan secara keseluruhan, konfirmasi harapan, minat pembelian ulang dalam hal ini minat anggota kembali menggunakan jasa BMT, dan kesediaan anggota untuk merekomendasikan

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi juga merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005 : 55). Sedangkan menurut (Suharsimi Arikunto, 2006 : 130). Populasi adalah subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya disebut studi populasi sensus. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan anggota BMT Batik Mataram kecamatan Wirobrajan kabupaten Kota Yogyakarta.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dalam penentuan sampel, menurut (Suharsimi Arikunto, 2006: 210) untuk sekedar ancer – ancer maka apabila subjek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjeknya besar, dapat diambil antara 10% – 15% atau 20% – 25% atau lebih. Penentuan ukuran sampel menggunakan pendapat dari Taro Yamane atau Slovin, yaitu dengan rumus:

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

D = Presisi (ditetapkan 10%)

(Sugiyono, 2007 : 250).

Berdasarkan rumus diatas, dari populasi sebesar 162 dihasilkan sampel sebanyak 61. selanjutnya teknik sampling yang akan digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2013 : 120), *purposive sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dengan pertimbangan tertentu.

E. Metode Pengumpulan Data

1. Kuisisioner atau angket

Kuesioner merupakan beberapa pertanyaan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal – hal yang ia ketahui (Suharsimi Arikunto, 2006:131-134). Dalam penelitian ini bentuk kuesioner atau angket yang dipakai merupakan bentuk angket tertutup yaitu angket yang sudah disediakan alternatif jawaban yang tersedia. Dalam penelitian ini, metode angket digunakan untuk mengambil data mengenai pengaruh citra BMT dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

F. Instrumen Penelitian

Kuisisioner

Menurut Sugiyono (2010: 119), ”instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuisisioner yang berisi butir – butir pernyataan dan pertanyaan yang akan diberi tanggapan atau jawaban oleh objek penelitian.

Penetapan skor instrumen angket atau kuisisioner adalah menggunakan skala likert dengan skor jawaban sebagai berikut:

Tabel 1 Skor Alternatif Jawaban

Alternatif Jawaban	Skor untuk Pernyataan	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju/Selalu	4	1
Setuju/Sering	3	2
Tidak Setuju/Jarang	2	3
Sangat Tidak Setuju/Tidak Pernah	1	4

Untuk kisi – kisi angket mengenai masing – masing variabel bebas yang digunakan dijelaskan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 2 Kisi – kisi kuisisioner Citra BMT

No	Indikator	No. Butir	Jumlah
1.	Lokasi (strategis)	1,2,3	3
2.	Kualitas produk dan jasa	4,5*,6	3
3.	Harga (bagi hasil yang ditawarkan)	7,8,9*	3
4.	Promosi yang dilakukan koperasi	10,11,12*	3

5.	Personal penjualan (hubungan pengurus dengan anggota)	13,14	2
6.	Atribut koperasi	15,16	2
7.	Pelayanan setelah transaksi	17,18	2

*) : Butir pernyataan negatif

Tabel 3 Kisi – kisi kuisisioner kualitas pelayanan

No	Indikator	No. Butir	Jumlah
1.	Bukti fisik	1,2*,3,4	4
2.	Keandalan	5,6,7*	3
3.	Daya tanggap	8*,9,10,11	4
3.	Jaminan	12,13,14,15	4

Tabel 4 Kisi – kisi kuisisioner kepuasan anggota

No	Indikator	No. Butir	Jumlah
1.	Kepuasan pelanggan secara keseluruhan	1,2	2
2.	Konfirmasi harapan	3,4,5	3

3.	Minat pembelian/pemakaian jasa ulang	6,7,8	3
4.	Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan	9,10,11	3

G. Uji Coba Instrumen

Uji coba instrumen digunakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen. Uji coba instrumen dilakukan pada anggota BMT Batik Mataram dengan jumlah sebanyak 61 anggota. Hal ini dikarenakan terdapat kesamaan karakteristik dalam kualitas input anggota yang hampir sama yaitu sebagai wiraswasta. Uji coba instrumen ini menggunakan:

1. Uji validitas instrumen

Untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrumen penelitian maka digunakan uji Validitas, besar atau kecilnya tingkat validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul sehingga tidak terjadi penyimpangan dari gambaran tentang variabel yang diukur. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi product moment yang dikemukakan oleh Karl Pearson dengan rumus 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 :

Rxy : koefisien korelasi X dan Y

N : banyaknya subjek

$\sum XY$: skor hasil perkalian X dan Y

$\sum X$: jumlah X1

$\sum X^2$: jumlah kuadrat

$X \sum Y$: jumlah Y

$\sum Y^2$: jumlah kuadrat Y

(Sugiyono, 2007 : 255)

“Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat validitas tinggi apabila r lebih besar atau sama dengan 0,3”. Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid atau tidak sah (Sugiyono, 2010 : 152)

Hasil dari uji validitas instrumen yang dilakukan kepada 61 responden setelah dilakukakn perhitungan menggunakan SPSS, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Valid	Gugur
Citra	1,2,3,4,9,10,11,12,13,14,15,16,17	4
Kualitas Pelayanan	1,2,3,6,7,8,10,11,12,13,14,15,16,17,18	3
Kepuasan Anggota	2,3,4,5,6,7,8,10,11	2
Jumlah Butir	37	9

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel diatas menunjukkan butir soal dari masing - masing variabel yang lolos uji Validitas total 37 dari 45

2. Uji reliabilitas instrumen

Instrumen dapat dikatakan reliabilitas apabila Instrumen mampu memperlihatkan data yang dapat dipercaya dan sesuai dengan fakta sebenarnya. Instrumen reliable jika instrumen tersebut bila digunakan untuk beberapa kali ketika mengukur objek yang sama tetap menghasilkan data yang sama. Semakin tinggi tingkat kepercayaan atas data yang dihasilkan maka instrumen dapat dikatakan cukup baik. dalam penelitian ini, uji

reliabilitas menggunakan koefisien *Alpha Cronbath* dengan taraf signifikansi 5% dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varian butir

σ_1^2 = jumlah varian total

(Suharsimi Arikunto, 2010 : 239).

Apabila koefisien alpha lebih besar dari r tabel dengan taraf signifikansi 5%, maka kuisioner dapat dinyatakan reliabel. Dan begitu pula sebaliknya, jika koefisien alpha lebih kecil dari r tabel dengan taraf signifikansi 5%, maka kuisioner tersebut dapat dinyatakan tidak reliabel. Untuk mengetahui tinggi rendahnya r_{11} maka digunakan pedoman menurut Suharsimi Arikunto (2010: 75):

1) Antara 0,800 sampai 1,000 = Sangat Tinggi

2) Antara 0,600 sampai 0,799 = Tinggi

3) Antara 0,400 sampai 0,599 = Cukup

4) Antara 0,200 sampai 0,399 = Rendah

5) Antara 0,000 sampai 0,199 = Sangat Rendah

Instrumen dikatakan reliabel jika r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel instrumen dikatakan tidak reliabel atau nilai r hitung dikonsultasikan dengan tabel interpretasi r dengan ketentuan dikatakan reliabel jika r hitung $\geq 0,600$.

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Nilai Alpha Cronbach's	Keterangan
Citra Koperasi	0,916	Reliabel dengan kategori sangat tinggi
Kualitas Pelayanan	0,929	Reliabel dengan kategori sangat tinggi
Kepuasan Anggota	0,937	Reliabel dengan kategori sangat tinggi

Sumber : Data Primer yang diolah

Tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel yang diteliti memiliki reliable dengan kategori sangat tinggi

H. Teknik Analisis Data

1. Deskripsi data

Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu deskripsi data yang meliputi mean atau rerata (M), median (Me), dan modus (Mo). Selain itu, data juga digambarkan dengan tabel distribusi frekuensi dan histogram. Mean didapat dengan jumlah total dibagi jumlah individu. Median adalah suatu nilai yang membatasi 50% dari frekuensi distribusi setelah bawah. Modus adalah nilai variabel yang mempunyai frekuensi terbanyak dalam distribusi.

Tabel distribusi frekuensi diperoleh dengan langkah sebagai berikut:

a. Menentukan kelas interval dengan rumus:

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

Keterangan:

K = jumlah kelas interval

n = jumlah data

Log = logaritma

b. Menghitung rentang data dengan rumus:

$$\text{Rentang} = \text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}$$

c. Menentukan panjang kelas dengan rumus:

$$\text{Panjang kelas} = \text{Rentang} / \text{jumlah kelas}$$

Histogram dibuat berdasarkan data frekuensi yang telah ditampilkan dalam distribusi frekuensi

d. Tabel Kecenderungan Variabel

Tabel kecenderungan variabel ini bertujuan untuk memisahkan jenis skor yang dihasilkan dari masing – masing variabel kedalam berbagai kategori dengan menggunakan standar deviasi dan mean.

Pengelompokan untuk ketentuan variabel ini dengan menggunakan ranking, dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Kelompok Sangat Baik, adalah semua responden yang memiliki skor sebesar skor rata – rata dan lebih satu setengah standar deviasi keatas ($>M+1,5 SD$).
- 2) Kelompok Baik , adalah semua responden yang memiliki skor antara skor rata-rata lebih setengah standar deviasi dan skor rata-rata plus satu setengah standar deviasi (antara $M + 0,5SD$ sampai $M+ 1,5SD$).
- 3) Kelompok Cukup adalah semua responden yang memiliki skor antara skor rata-rata dibawah setengah standar deviasi dan skor rata-rata lebih setengah standar deviasi (antara $M - 0,5SD$ sampai $M+ 0,5SD$)
- 4) Kelompok Kurang, adalah semua responden yang mempunyai skor antara skor rata-rata kurang satu setengah standar deviasi dan skor rata-rata kurang setengah standar deviasi (antara $M - 1,5SD$ sampai $M- 0,5SD$)
- 5) Kelompok Sangat Kurang, adalah semua responden yang mempunyai skor rata-rata kurang satu setengah standar deviasi ke bawah ($M - 1,5SD$) (Saifuddin Azwar, 2013)

e. Pie chart kecenderungan variabel

Adalah pie chart yang dibuat dengan didasarkan data dari kecenderungan masing – masing variabel yang telah dimuat dalam tabel kecenderungan masing – masing variabel penelitian (Sugiyono, 2015: 43).

2. Uji asumsi klasik

a. Uji normalitas

Dalam uji asumsi klasik ini untuk mengetahui apakah data yang didapat dari masing – masing variabel tersebut berdistribusi normal atau tidak maka dilakukan uji normalitas. Jika data tidak berdistribusi normal, maka analisis yang digunakan bukan statistik parametrik (Ali Muhson, 2005: 57).

Uji normalitas yang dilakukan akan menggunakan Uji Kolmogorov Smirnov. Untuk mengetahui normalitas variabel dengan melihat nilai Asymp Sig, jika nilai Asymp Sig lebih dari atau sama dengan 0,05 maka data berdistribusi normal, jika Asymp Sig kurang dari 0,05 maka distribusi data tidak normal (Ali Muhson, 2005: 58).

b. Uji multikolinieritas

Dalam uji asumsi klasik ini untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang sangat kuat atau sempurna antar variabel bebas maka digunakan uji multikolinieritas. Adapun untuk mengetahui apakah ada multikolinieritas

atau tidak dapat digunakan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan bantuan program SPSS versi 20 for windows. Dikatakan tidak ada multikolinearitas jika nilai VIF kurang dari 4 (Ali Muhson, 2005: 39-41).

c. Uji heteroskedastisitas

Ghozali (2005) menyatakan bahwa pengujian ini bertujuan untuk melihat apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dalam rangkaian suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual dalam rangkaian suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut terjadi homoskedastisitas, Tetapi jika variansnya berbeda disebut heteroskedastisitas.

Cara mendeteksi atau menguji terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat *scatter plot* dan Uji Glejser, Uji Glejser menganjurkan untuk meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen. Terdapat indikasi terjadinya heteroskedastisitas apabila terdapat pengaruh yang signifikan secara statistik oleh variabel independen terhadap variabel dependen. Dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas apabila probabilitas signifikansinya diatas tingkat kepercayaan sebesar 5% (Ghozali, 2001). Sedangkan untuk *scatter plot* analisis datanya sebagai berikut:

- Jika ada pola tertentu seperti titik yang ada membentuk pola yang teratur, maka telah terjadi heteroskedastisitas.

- Jika tidak ada pola yang jelas, titik menyebar diatas dan dibawah angka nol maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3. Uji hipotesis

a. Uji koefisien determinasi (R^2)

Untuk menentukan seberapa besar kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen maka dilakukan uji koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang rendah berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat sempit. Apabila Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen menjelaskan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = koefisien Determinasi

R = koefisien korelasi

Dalam Basuki dan Yuliadi (2014:101), Nilai R^2 pada persamaan regresi rentan terhadap penambahan variabel independen, dimana semakin banyak variabel independen yang terlibat, maka nilai R^2 akan semakin besar. Karena itulah digunakan $R^2_{adjusted}$ pada analisis regresi linier berganda dan digunakan R^2 pada analisis regresi sederhana

b. Uji simultan (uji F)

Bentuk pengujian ini digunakan untuk dapat mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat secara keseluruhan atau secara simultan. Untuk melihat apakah seluruh variabel bebas (variabel independen) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (variabel dependen) pada tingkat signifikansi 0.05 (5%) maka dilakukan uji f. semua koefisien regresi secara bersama – sama dilakukan dengan uji f dengan cara pengujian sebagai berikut :

Hipotesis :

Bila signifikansi $\beta_i > 0.05$ artinya tidak signifikan

Bila signifikansi $\beta_i < 0.05$ artinya signifikan

Bila terjadi penerimaan H_0 , maka dapat diartikan sebagai tidak signifikannya model regresi *multiple* yang diperoleh sehingga mengakibatkan tidak signifikan pula pengaruh dari variabel-variabel bebas secara bersamaan (simultan) terhadap variabel terikat.

c. Uji parsial (uji T)

Uji parsial (individu) atau Uji-t statistik adalah pengujian yang bertujuan untuk digunakan menguji seberapa bagus variabel independen (variabel bebas) dapat menerangkan variabel dependen (variabel terikat) secara individu. Pada nilai signifikansi 0.05 (5%) dengan berasumsi variabel independen bernilai konstan.

Langkah-langkah yang harus dilakukan untuk uji-t dengan pengujian sebagai berikut :

Hipotesis :

Bila signifikansi $\beta_i > 0.05$ artinya tidak signifikan

Bila signifikansi $\beta_i < 0.05$ artinya signifikan

Bila terjadi penerimaan H_0 maka dapat disimpulkan suatu pengaruh adalah tidak signifikan, sedangkan bila H_0 ditolak artinya suatu pengaruh adalah signifikan atau berarti.