

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara atau langkah dalam mengumpulkan, mengorganisir, menganalisa serta menginterpretasikan data. Menurut Nasution (2003:23) : "desain atau metode penelitian merupakan rencana tentang cara mengumpulkan dan menganalisa data agar dilaksanakan secara ekonomis serta serasi dengan tujuan penelitian itu".

Menurut Suharsimi arikunto (1996:150) metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data. Metode penelitian dapat memberikan gambaran kepada para peneliti mengenai langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam penelitian. Dalam melakukan penelitian diperlukan pemilihan metode yang tepat, sehingga dapat memberikan kemudahan untuk memecahkan masalah yang diteliti. Adapun metode yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei, karena penelitian ini mengungkapkan data yang telah dan sedang berjalan di lapangan yang berguna untuk dianalisis dan ditindak lanjuti, sedangkan subjek penelitian adalah anggota KSP di Kota Tasikmalaya.

3.2 Objek Penelitian

Penelitian ini mengungkapkan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan partisipasi anggota. Objek yang ditelitinya yaitu Koperasi simpan pinjam yang berada di Kota Tasikmalaya. Variabel yang diuji dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan, merupakan tingkat mutu pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota sehingga anggota dapat merasakan kepuasan dengan adanya pelayanan yang baik dari koperasi. Variabel kualitas pelayanan ini merupakan variabel bebas (*independent*). Partisipasi anggota sebagai variabel terikat dilihat dari aspek partisipasi kontributif (anggota sebagai pemilik) yaitu dalam bentuk partisipasi modal dan pengambilan keputusan, dan partisipasi insentif (anggota sebagai pelanggan) yaitu dalam bentuk partisipasi dalam kegiatan usaha.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2002:108), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi ini dapat berupa sekelompok manusia, nilai, tes, gejala, pendapat, peristiwa, benda-benda dan lain-lain. Menurut Sugiarto (2001:2), populasi berarti keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang ingin diteliti. Menurut Riduan (2003:8) : "Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah tertentu dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian". Dalam penelitian

yang menjadi populasi adalah seluruh koperasi simpan pinjam di Kota Tasikmalaya yang berjumlah 22 koperasi.

3.3.2 Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto (1996:117), sampel adalah “sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti “. Menurut Sugiarto (2001:2), Sampel adalah sebagian anggota dari populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.

Untuk mendapatkan sampel dalam penelitian ini digunakan teknik *pusposive sampling* dengan meneliti KSP yang masih aktif yaitu sebanyak 12 KSP. Dari masing-masing KSP ditentukan masing-masing 5 sampel sehingga jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 60 responden dengan pertimbangan tenaga, biaya, waktu, serta luas wilayah dan lokasi penelitian dan domisili responden yang tersebar di seluruh Kota Tasikmalaya.

3.4 Operasional Variabel

Agar tidak terjadi salah penafsiran tentang permasalahan yang sedang diteliti oleh penulis maka permasalahan dijabarkan dalam bentuk operasional variabel yang dapat di digambarkan dengan Tabel berikut:

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Variabel Empiris	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X) Kualitas pelayanan adalah	Ada dua faktor yang mempengaruhi yaitu	1.Tangible 2.Emputy 3.Responsivnes	Ordinal

tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.	expected service dan perceived service.	4.Responsible 5.Assurance	
Partisipasi Anggota (Y) Partisipasi anggota adalah keterlibatan mental serta emosional secara bertanggung jawab pada peraih tujuan kelompok.	Partisipasi anggota dilihat dari partisipasi insentif dan kontibutif.	1. Partisipasi Modal 2. Partisipasi Transaksi 3. Partisipasi Pengambilan Keputusan	Ordinal

3.5 Tehnik dan Alat Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, peneliti mengumpulkan data secara langsung dengan cara sebagai berikut :

Jenis pengumpulan data ini adalah membuat daftar pertanyaan yang ditujukan kepada responden untuk diisi. Angket Menurut Margono (2004:167) :”Suatu alat pengumpulan informasi dengan cara menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk dijawab oleh responden“.

Angket dimaksudkan untuk memperoleh data berupa jawaban yang kemudian dijadikan informasi sebagai bahan dasar pengambilan keputusan. Adapun tujuan penggunaan angket dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota.

b. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi yaitu pengumpulan data yang telah ada maupun melalui buku atau laporan rapat anggota tahunan yang telah tersedia

c. Studi Literatur

Yaitu studi atau tehnik pengumpulan data dengan cara memperoleh atau mengumpulkan data dari bahan-bahan, laporan, majalah dan media cetak lainnya yang berhubungan dengan konsep dan pembahasan yang diteliti.

3.6 Tehnik Analisa Data

Adapun kegiatan untuk menganalisa data pada penelitian ini adalah :

1. Menyusun data

Kegiatan ini dilakukan untuk mengecek kelengkapan identitas responden, kelengkapan data serta isian data yang sesuai dengan tujuan penelitian

2. Tabulasi data

Tabulasi data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

- a. Memberi skor pada setiap item
 - b. Menjumlahkan skor pada setiap item
 - c. Menyusun rangking skor pada setiap variabel penelitian
- #### 4. Menganalisis data yaitu proses pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistik dan menginterpretasikan data agar diperoleh suatu kesimpulan.

3.7 Teknik Menguji Hipotesis

Untuk mengetahui kualitas pelayanan dianalisis secara deskriptif dan penilaian dilakukan dengan memberikan skor pada tiap-tiap indikator (dimensi) menurut kriteria datanya, dan untuk memberikan skor dan kriteria terhadap indikator dari masing-masing variabel digunakan kriteria sebagai berikut :

Pengukuran indikator (dimensi dari variabel penelitian kualitas pelayanan) digunakan tabel persentase dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Membuat tabel dengan kolom-kolom, nomor urut, alternatif jawaban, frekuensi yang diobservasikan dan persentasenya.
2. Mencari frekuensi jawaban (f) dengan jalan menjumlahkan talyynya dari setiap alternatif jawaban.
3. Mencari frekuensi seluruhnya (n) dengan jalan menjumlahkan frekuensi-frekuensi dari setiap alternatif jawaban.
4. Mencari persentase dengan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan : P = Persentase

f = Frekuensi jawaban responden

n = Jumlah responden

100% = Bilangan tetap

Untuk mengukur tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan digunakan skala, dengan nilai skor :

Tabel 3.2
Kategori dan Nilai Skor

Kategori	Nilai Skor
Sangat rendah	1
Rendah	2
Cukup tinggi	3
Tinggi	4
Sangat tinggi	5

Setiap aspek (indikator) dari setiap faktor dianalisis dengan nilai skor.

Skor 1 untuk kategori sangat rendah, yaitu apabila indikator dari setiap faktor sangat rendah.

Skor 2 untuk kategori rendah, yaitu apabila indikator dari setiap faktor rendah.

Skor 3 untuk kategori cukup tinggi, yaitu apabila indikator dari setiap faktor cukup tinggi.

Skor 4 untuk kategori tinggi, yaitu apabila indikator dari setiap faktor cukup tinggi.

Skor 5 untuk kategori sangat tinggi, yaitu apabila indikator dari setiap faktor sangat tinggi.

$$I = \frac{Skt - Skr}{K}$$

Keterangan : I = Interval

Skt = Skor kumulatif tertinggi → skor 5 x 60 responden =
300

Skr = Skor kumulatif terendah → skor 1 x 60 responden = 60

$$I = \frac{300 - 60}{5} = 50$$

Ketentuan Kategori :

Kategori sangat rendah apabila skor nilai 60 - 120

Kategori rendah apabila skor nilai 121 - 170

Kategori cukup tinggi apabila skor nilai 171 - 220

Kategori tinggi apabila skor nilai 221 - 270

Kategori tinggi apabila skor nilai 271 - 300

Kategori total dari indikator setiap faktor diukur dengan menggunakan skor, yaitu :

$$I = \frac{Skt - Skr}{K}$$

I = Interval

SKt = Skor kumulatif tertinggi → skor 5 x n indikator.

Kumulatif SKt x 60 responden.

Skr = Skor kumulatif terendah → skor 1 x n indikator.

Kumulatif SKr x 60 responden.

K = Kategori Pengukuran → 5

Faktor *tangible* yang diukur atau dinilai terdiri dari 3 indikator.

Faktor *reliability* yang diukur atau dinilai terdiri dari 2 indikator.

Faktor *responsiveness* yang diukur atau dinilai terdiri dari 3 indikator.

Faktor *assurance* yang diukur atau dinilai terdiri dari 3 indikator.

Faktor *empathy* yang diukur atau dinilai terdiri dari 2 indikator.

$$I = \frac{SKt - SKr}{5} \times 100\% = 16\%$$

Kategori sangat rendah $\leq 36\%$

Kategori rendah = 37 – 52%

Kategori cukup tinggi = 53 – 69%

Kategori tinggi = 70 – 85%

Kategori sangat tinggi $> 85\%$

$$\text{Persentase} = \frac{\text{SkorKenyataan}}{\text{SkorHarapan}} \times 100\%$$

Variabel Partisipasi anggota diukur dengan menggunakan skor, yaitu :

Skor 1 untuk kategori sangat rendah, yaitu apabila partisipasi anggota sangat rendah.

Skor 2 untuk kategori rendah, yaitu apabila partisipasi anggota rendah.

Skor 3 untuk kategori cukup tinggi, yaitu apabila partisipasi anggota cukup tinggi.

Skor 4 untuk kategori tinggi, yaitu apabila partisipasi anggota tinggi.

Skor 5 untuk kategori sangat tinggi, yaitu apabila partisipasi anggota sangat tinggi.

Adapun variabel partisipasi anggota yang diukur dan dinilai adalah partisipasi modal, partisipasi transaksi, dan partisipasi dalam pengambilan keputusan. Masing-masing terdiri dari 3 indikator.

Kategori dari variabel partisipasi anggota dapat dilihat pada analisis sebagai berikut :

$$I = \frac{S_{kt} - S_{kr}}{K}$$

I = Interval

S_{kt} = Skor kumulatif tertinggi → skor 5 x 60 responden = 300

S_{kr} = Skor kumulatif terendah → skor 1 x 60 rerponden = 60

K = Kategori pengukuran → 5

Kategori dari variabel masing-masing partisipasi anggota dapat dilihat pada analisis sebagai berikut :

$$I = \frac{300 - 60}{5} = 48$$

Ketentuan Kategori :

Kategori sangat rendah apabila skor nilai 60 - 128

Kategori rendah apabila skor nilai 129 – 176

Kategori cukup tinggi apabila skor nilai 177 – 224

Kategori tinggi apabila skor nilai 225 – 272

Kategori tinggi apabila skor nilai 273 – 300

$$I = \frac{S_{kt} - S_{kr}}{K} \times 100\% = 16\%$$

 5

Kategori sangat rendah $\leq 36\%$

Kategori rendah = 37 – 52%

Kategori cukup tinggi = 53 – 69%

Kategori tinggi = 70 – 85%

Kategori sangat tinggi $> 85\%$

Persentase $\frac{SkorKenyataan}{SkorHarapan} \times 100\%$

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota dilakukan pengujian dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Analisa regresi berganda

Analisis regresi berganda merupakan analisis tentang hubungan antara satu *dependent variable* dengan dua atau lebih *independent variable*.

Dalam penelitian ini persamaan model regresi yang digunakan yaitu menurut Sugiyono (1999:221):

$$Y_1, Y_2, Y_3 = a + b_1x + b_2x + b_3x$$

Dimana:

a = Konstanta

b = Perubahan rata-rata untuk setiap perubahan satu unit variabel x

X = Kualitas Pelayanan

Y₁ = Partisipasi modal

Y_2 = Partisipasi transaksi

Y_3 = Partisipasi pengambilan keputusan

b_1, \dots, b_3 = Koefisien regresi

2. Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan atau kekuatan hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Rumus yang digunakan menurut Sugiyono (1999:224), yaitu:

$$R_{y(1,2,3)} = \frac{b_1 \sum XY_1 + b_2 \sum XY_2 + b_3 \sum XY_3}{\sum Y^2}$$

Dimana:

R_y = Koefisien Korelasi Ganda

b_1, \dots, b_3 = Koefisien regresi

X = Kualitas Pelayanan

Y_1 = Partisipasi modal

Y_2 = Partisipasi transaksi

Y_3 = Partisipasi pengambilan keputusan

3. Uji Hipotesis

a. Uji Serempak (Uji F)

Untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat menurut Sugiyono, (1999 : 224) digunakan rumus :

$$F = \frac{R^2(N-m-1)}{m(1-R^2)}$$

Dimana:

F = F hitung selanjutnya dibandingkan dengan F tabel

R = Koefisien Determinasi

N = Jumlah Sampel

m = Jumlah Predictor (Variabel Bebas)

Pengujian dilakukan melalui uji F dengan membandingkan F hitung (F_h) dengan F tabel (F_t) pada α 0,05. Apabila hasil perhitungan menunjukkan:

1) $F_h > F_t$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (*independent variabel*) terhadap partisipasi anggota (*dependent variabel*).

2) $F_h < F_t$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Artinya tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (*independent variabel*) terhadap partisipasi anggota (*dependent variabel*).

b. Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji koefisien regresi secara parsial guna mengetahui apakah variabel bebas secara individu berpengaruh terhadap variabel terikat digunakan uji t (Rangkuti, 1997:166).

$$t = \frac{b}{se}$$

Dimana:

b = parameter estimasi dari X

se = standar error X

Pengujian dilakukan melalui uji t dengan membandingkan t hitung (t_h) dengan t tabel (t_t) pada α 0,05. Apabila hasil perhitungan menunjukkan:

- 1) $t_h \geq t_t$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Artinya variasi variabel bebas dapat menerangkan variabel tidak bebas (variabel terikat) dan terdapat pengaruh diantara kedua variabel yang diuji.

- 2) $t_h < t_t$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Artinya variasi variabel bebas tidak dapat menerangkan variabel tidak bebas (variabel terikat) dan terdapat pengaruh antara dua variabel yang diuji.