

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Wanita Serba Usaha “Setia Budi Wanita” yang berlokasi di Jl. Trunojoyo No. 76, Malang, Jawa Timur, Indonesia. Peneliti mengambil studi pada kopwan Serba Usaha “Setia Budi Wanita” karena jika dibandingkan dengan koperasi lain seperti Kopma Padang Bulan UIN Maliki Malang, koperasi ini lebih berfokus pada perdagangan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dan penerapan pelayanan prima yang dirasa masih kurang seperti keramahan karyawan, penampilan karyawan, perhatian karyawan kepada pelanggan, dan juga ketepatan karyawan jika dibandingkan dengan Kopwan SU “Setia Budi Wanita” Jawa Timur, sehingga dalam pandangan peneliti penelitian dengan tema “pelayanan prima” kurang efektif jika dilakukan di Kopma UIN Maliki, Malang.

Jika dibandingkan dengan KUD DAU, Koperasi ini lebih berfokus pada distribusi hasil pemerahan susu, susu dari petani sebagian diolah oleh koperasi untuk dijadikan minuman susu siap saji dan sebagian besar susu segar didistribusikan kepada perusahaan-perusahaan besar. Sehingga aspek yang paling penting dari koperasi ini adalah saluran distribusi yang digunakan dan pentingnya pelayanan prima bagi koperasi ini dalam menarik pelanggan baru kurang efektif jika dibandingkan dengan koperasi yang lebih mengutamakan bisnis jasa seperti Kopwan SU “Setia Budi Wanita” Jawa Timur, yang lebih mengutamakan pada bidang usaha unit simpan pinjam dan unit pertokoan.

Jika dibandingkan dengan beberapa koperasi diatas pelayanan Kopwan SU “Setia Budi Wanita” Jawa Timur telah di berlakukan pelayanan prima dalam setiap pelayanan terhadap anggota yang melakukan transaksi simpanan wajib setiap bulan, pelanggan Waserda dan untuk para anggota yang melakukan kegiatan simpan pinjam untuk mendirikan usaha. Setiap anggota yang melakukan pinjaman untuk pendirian usaha kecil menengah akan didampingi oleh karyawan bagian PPL yang intensif turun ke anggota. Hal ini merupakan salah satu wujud dari penerapan pelayanan prima yang dilakukan koperasi.

3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan teknik pengumpulan data, jenis penelitian yang digunakan adalah dengan metode penelitian kuantitatif yaitu penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data berupa angka. Data yang berupa angka kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah di balik angka-angka tersebut (Martono,2010; 19).

Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan yaitu untuk mendapatkan jawaban dari masalah-maslah yang telah di angkat, maka pendekatan pada penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (*ekplanatory research*) atau penelitian yang mengidentifikasi pengaruh variabel-variabel pelayanan prima terhadap kepuasan anggota. Menurut Faisal dalam sani, dkk, (2010; 287), penelitian eksplanatori adalah untuk menguji hipotesis antar variabel yang dihipotesiskan yang akan diuji kebenarannya. Hipotesis itu sendiri menggambarkan hubungan antara variabel-variabel, untuk mengetahui apakah suatu variabel berasosiasi

ataukah tidak dengan variabel lainya, atau apakah variabel disebabkan dan di pengaruhi atau tidak oleh variabel lainya.

Dalam pelaksanaanya penelitian eksplanatori menggunakan metode penelitian survei. Metode penelitian survei adalah tipe penelitian dengan menggunakan kuisioner atau angket sebagai sumber data utama. Dalam penelitian survei, responden diminta untuk memberikan jawaban singkat yang sudah tertulis didalam kuisioner atau angket untuk kemudian jawaban dari seluruh responden diolah menggunakan teknik analisis tertentu (Martono,2010:19).

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam suatu penelitian (Muhammad, 2008:161). Sedangkan menurut Djarwanto dalam sani, dkk, (2010; 288), populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek (satuan-satuan atau individu-individu) yang karakteristiknya hendak di duga. Pada penelitian ini populasi yang di gunakan adalah para anggota Kopwan Serba Usaha “Setia Budi Wanita”, Jawa Timur.

Populasi pada penelitian ini adalah semua anggota koperasi yang berjumlah 5.987 orang (data pada tanggal 04 Februari 2012).

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memilki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Atau, sampel dapat didefinisikan sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga

diharapkan dapat mewakili populasi (Martono, 2010; 67). Menurut muhammad (2008; 162), sampel merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci.

Sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini tidak seluruh anggota populasi diambil, melainkan hanya sebagian dari populasi. Penelitian ini mengambil sampel anggota yang sedang melakukan transaksi di koperasi. Dalam penarikan jumlah ukuran sampel, apabila populasinya diketahui secara pasti jumlahnya maka dapat digunakan teknik atau rumus Solvin. Menurut Solvin dalam Muhamad (2008; 180) dalam penentuan jumlah sampel dapat digunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel,

N= ukuran populasi. Jumlah populasi didapat dari jumlah keseluruhan anggota yang berjumlah 5.987 (data pada tanggal 04 Pebruari 2012),

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolelir atau diinginkan, dalam penelitian ini peneliti mengambil kelonggaran 10%.

Penghitungan dari rumus ini adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N.e^2} \\ &= \frac{5.987}{1+5.987*(10\%)^2} \end{aligned}$$

$$= \frac{5.987}{60,87}$$

= 98 responden/sampel.

Jadi, berdasar perhitungan diatas diperoleh jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 98 responden.

3.3.3 Teknik pengambilan sampel

Metode pengambilan sampelnya menggunakan *Accidental sampling*, Teknik penentuan sampel *berdasarkan kebetulan*, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel, bila dipandang orang-orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Martono, 2010: 70). Sedangkan menurut Hasan, (2002:68), Sampling kebetulan merupakan bentuk sampling nonprobabilitas dimana anggota sampelnya yang dipilih, diambil berdasarkan kemudahan mendapatkan data yang diperlukan, atau dilakukan seadanya, seperti mudah ditemui atau dijangkau atau kebetulan ditemukan.

3.4 Data dan Jenis Data

Dilihat dari sumber perolehan data, atau dari mana data tersebut berasal secara umum dalam penelitian dikenal dengan data primer dan data sekunder.

3.4.1 Data Primer

Data primer merupakan jenis data yang diperoleh dan digali dari sumber utamanya, baik berupa data kualitatif maupun data kuantitatif (Teguh, 1990: 122). Dengan kata lain data primer merupakan data murni yang diperoleh dari hasil penelitian secara langsung di lapangan, yang masih memerlukan pengolahan lebih lanjut.

Dalam penelitian ini dari beberapa data-data primer akan di ringkas dalam sebuah kuisioner dan beberapa pertanyaan yang nantinya akan di berikan langsung kepada anggota Kopwan Serba Usaha “Setia Budi Wanita” yang kebetulan peneliti temui saat penelitian. Dan data yang didapat dari konsumen atau pelanggan merupakan data primer yang akan diolah dengan analisis kuantitatif dan menjadi sebuah informasi.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah jenis data yang diperoleh dan di gali melalui hasil pengolahan pihak kedua dari hasil penelitian lapangannya baik berupa data kualitatif maupun data kuantitatif maupun data kuantitatif (Teguh,1999: 121). Sedangkan menurut Indrianto dalam Sani, dkk, (2010; 194), data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara.

Secara garis besar, data sekunder dapat dikelompokkan menjadi dua kategori: data sekunder internal dan data sekunder eksternal. Data sekunder internal adalah data yang diperoleh dari dokumen atau catatan internal perusahaan sendiri. Sedangkan data sekunder eksternal adalah data yang dikumpulkan dari luar organisasi atau perusahaan (Muhammad, 2008: 108).

Dalam penelitian yang akan dilakukan ini data sekunder yang akan diambil adalah dengan data internal perusahaan sebagai penunjang kelengkapan data dan juga data sekunder lainnya baik dari internet ataupun dari media lainnya.

3.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ilmiah seorang peneliti harus mendapatkan data yang terperinci dan baik. untuk mendapatkan data tersebut teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Angket (Kuisisioner)

Menurut Sugiyono dalam Sani, (2010: 199), merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Menurut Hasan (2002:83), angket adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden.

Berdasarkan bentuk pertanyaan yang ada dalam angket, golongan angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan angket tertutup (*closed questionere*). Menurut Hasan (2002), angket tertutup merupakan anket yang pertanyaan atau pernyataannya tidak memberikan kebebasan kepada responden, untuk memberikan jawaban dan pendapatnya sesuai dengan keinginan mereka.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh wawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam (Hasan, 2002:85). Sedangkan menurut Nazir dalam Sani, dkk, (2010:199), menyatakan bahwa proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab.

Teknik wawancara dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu wawancara berstruktur dan tidak berstruktur. Menurut Hasan (2002), wawancara berstruktur merupakan teknik wawancara dimana pewawancara menggunakan (menyiapkan) daftar pertanyaan, atau isian sebagai pedoman saat melakukan wawancara. Sedangkan wawancara tidak berstruktur merupakan teknik wawancara dimana pewawancara tidak menggunakan daftar pertanyaan atau daftar isian sebagai penuntun selama dalam proses wawancara.

c. Observasi

Observasi adalah pemilihan, pengubahan, pencatatan dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisme disitu yang sesuai dengan tujuan-tujuan empiris (Hasan,2002:86). Dalam penelitian ini yang dilakukan adalah dengan mengamati langsung keadaan hotel baik sarana fisik, pelayanan yang diberikan oleh karyawan dan juga ketepatan lokasi hotel yang berhubungan dengan perumusan masalah yang diangkat.

3.5 Devinisi Operasional Variabel

Menurut Indiantoro dalam Sani, dkk, (2010: 200), definisi operasional merupakan penjelasan mengenai cara-cara tertentu yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur *construct* menjadi variabel penelitian yang dapat dituju. Sesuai dalam perumusan masalah yang ada maka dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu:

a. Variabel bebas

Varibel bebas dalam penelitian ini adalah Kemampuan (X_1) sikap (X_2), penampilan (X_3), perhatian (X_4), tindakan (X_5), tanggung jawab (X_6). Adapun untuk penjelasan tiap variabel adalah sebagai berikut:

X_1 : Kemampuan

Pengetahuan dan keterampilan mutlak diperlukan untuk menunjang pelayanan prima yang meliputi kemampuan dan ketepatan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrument dalam memebina hubungan kedalam dan ke luar perusahaan.

Penerapan pelayanan prima pada indikator kemampuan karyawan di Kopwan SU “Setia Budi Wanita” Jawa Timur merupakan salah satu hal yang wajib bagi anggota seperti ketepatan dalam melayani, mampu menjelaskan produk yang dimiliki koperasi, selalu menjalin silaturahmi dengan anggota sehingga karyawan memiliki hubungan baik dengan anggota dan juga semua karyawan memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi.

X_2 : Sikap

Dalam memberikan pelayanan pada konsumen seorang karyawan atau *customer service* harus dapat memberikan sikap yang positif dengan memberikan pelayanan secara baik, menghormatinya, tidak bersikap apriori, tidak memanfaatkan kelemahanya, melayani apa yang diperlukan sewajarnya dan bersikap menghargai konsumen. Sebagai *customer service*

harus memiliki perilaku sopan dan ramah dalam menghadapi konsumen. Menurut Barata (2004:30) pelayanan prima berdasarkan konsep sikap adalah layanan kepada pelanggan dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik.

Sikap yang ada di Kopwan SU “Setia Budi Wanita” Jawa Timur dapat dimplikasikan bahwa secara umum karyawan mampu memberikan sikap yang baik bagi anggota, karyawan selalu ramah dan sopan dalam melayani, dan karyawan selalu menghormati dan menghargai anggota, tidak memandang dari latar belakang anggotanya.

X₃: Penampilan

Seorang karyawan dalam melayani tamu atau konsumen harus memiliki penampilan yang menarik dan serasi. Penampilan yang serasi adalah cara penampilan diri secara harmonis dan sesuai dengan yang seharusnya.

Dalam berpenampilan karyawan SU “Setia Budi Wanita” diwajibkan untuk memakai seragam koperasi dengan ketentuan yang telah diatur oleh koperasi. Karyawan dituntut untuk berpenampilan yang menarik, serasi dan juga selalu berpenampilan yang sesuai dengan etika kerja.

X₄: Perhatian

Menurut Prasetyorini (2003; 14), dalam memberikan perhatian harus mencakup tiga hal yaitu *Listening* (mendengar dan memahami), *Observing* (mengamati), *Thinking* (berpikir dan menduga). Merupakan pemberian perhatian dan kepedulian yang bersifat individu kepada pelanggan dari

perusahaan. Hal ini dimaksudkan agar pihak perusahaan dapat memahami lebih jauh tentang keinginan dan kebutuhan dari pelanggannya.

Seperti halnya perhatian karyawan dan semua staf kopwan SU “Setia Budi Wanita” Jawa Timur kepada anggotanya, karyawan dituntut untuk mempunyai rasa perhatian dan kepedulian penuh dalam memenuhi kebutuhan anggota, sebagai karyawan yang professional harus mampu memahami maksud dan keinginan para anggotanya, dan juga karyawan dituntut untuk luwes dalam memberikan bimbingan kepada anggota koperasi.

X₅: Tindakan

Menurut Prasetyorini (2003; 20), Sebagai *customer service* harus dapat memberikan tindakan yang jelas terhadap pelanggan, dalam praktiknya harus benar-benar terjadi dengan memahami apa yang diperlukan oleh konsumen, menentukan sikap apa yang harus dilakukan, mengambil tindakan sesuai dengan rencana, dan mempertahankan agar pelanggan selalu diberi informasi terkait dengan masalah yang dihadapi konsumen.

Dalam praktiknya karyawan Kopwan SU “Setia Budi Wanita” Jawa Timur, diharuskan benar-benar dapat menyelesaikan permasalahan anggota dengan jelas, adanya kejujuran bukan hanya janji-janji yang diberikan, dan juga tindakan karyawan sesuai dengan janji dalam promosi dan juga sesuai dengan keinginan anggota.

X₆: Tanggung Jawab

Sebagai *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada konsumen harus mempunyai rasa tanggung jawab terutama dalam hal keluhan-keluhan dan komplein yang disampaikan oleh konsumen.

Dalam praktiknya karyawan dan semua staf Kopwan SU “Setia Budi Wanita” diuntut untuk bertanggungjawab dengan apa yang dilakukan, bertanggung jawab dengan bidang pekerjaannya masing-masing, bertanggung jawab untuk memberikan solusi jika terjadi permasalahan dari anggota, dan bertanggung jawab dengan untuk menyelesaikan komplein, keluhan, kritik dan saran dari anggota maupun dari masyarakat.

b. Variabel terikat

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan konsumen (Y). Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapannya. (Arif, 2007: 153).

Dalam penerapan devinisi operasional variabel pada kepuasan anggota, yaitu menggunakan kepuasan pemberian pelayanan prima yang dirasakan oleh anggota pada setelah mereka menerima pelayanan tersebut dengan membandingkan harapan dan apa yang anggota rasakan, dengan menggunakan penilaian yang tersedia dalam skala liket yang tertera pada kuesioner. Penilaian kepuasan pelayanan prima disesuaikan dengan jumlah indikator yang digunakan yaitu enam indikator, sehingga item yang digunakan untuk menilai kepuasan anggota adalah enam item.

Tabel 3.1: Variabel, Indikator, dan Item

Variabel	Indikator	Item
Pelayanan Prima (X)	Kemampuan (X ₁)	a. Kemampuan dan ketepatan karyawan dalam melayani pelanggan b. Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi c. Kemampuan karyawan dalam menjaga hubungan baik dengan anggota/pelanggan
	Sikap (X ₂)	a. Kemampuan karyawan memberikan sikap yang baik b. Keramahan karyawan melayani pelanggan c. Kesopanan karyawan melayani pelanggan
	Penampilan (X ₃)	a. Karyawan memiliki penampilan yang menarik dan serasi b. Kerapihan karyawan c. Penampilan karyawan sesuai dengan etika kerja
	Perhatian (X ₄)	a. Karyawan dapat memberikan perhatian dan kepedulian kepada anggota b. Keluwesan karyawan dalam membimbing dan melayani anggota c. Karyawan memahami keinginan anggota
	Tindakan (X ₅)	a. Karyawan mampu menangani permasalahan anggota dengan jelas

		b. Karyawan benar-benar menyelesaikan permasalahan dan kesulitan yang dihadapi anggota c. Tindakan yang dilakukan oleh karyawan sesuai dengan apa yang diperlukan dan diinginkan anggota
	Tanggung Jawab (X ₆)	a. Karyawan memiliki tanggungjawab dengan bidang pekerjaannya masing-masing b. Karyawan bertanggung jawab menyelesaikan dan memberi solusi terkait dengan permasalahan anggota c. Karyawan bertanggung jawab menyelesaikan klomplen dan keluhan dari anggota
Kepuasan	Kepuasan Anggota (Y)	a. Kemampuan anggota dalam memberikan pelayanan b. Sikap yang dimiliki karyawan c. Penampilan karyawan d. Perhatian karayawan e. Tindakan yang diberikan karyawan f. Tanggungjawab karyawan dan koperasi

Sumber : Prasetyorini, 2003, Arief, 2007, dan Barata, 2004. (diolah).

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Uji reliabilitas dan Uji Validitas

3.6.1.1 Uji Reliabilitas

Instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Instrument yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Menurut Arikunto, (2002:154) dikatakan reliabel apabila nilai *Crobach Alpha* lebih besar dari 0,60.

3.6.1.2 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keaslian suatu instrument. Suatu instrument yang valid memiliki validitas tinggi. Sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Menurut sugiyono, (1999;115) suatu instrument dikatakan valid diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total bila hasil nilai korelasi r hasil korelasi lebih besar dari 0,30, dan apabila nilai r lebih kecil dari 0,30 maka instrumen tersebut dapat dikatakan tidak valid.

3.7 Model analisis Data

3.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab terhadap kepuasan anggota. Menurut suharyadi (2009; 210) regresi linear berganda digunakan untuk analisis dengan jumlah variabel

independen lebih dari dua variabel. Persamaan regresi dengan dua variabel atau lebih adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen

a = *error* / variabel pengganggu

b_1 = Koefisien regresi variabel X_1 (*Kemampuan*)

b_2 = Koefisien regresi variabel X_2 (*Sikap*)

b_3 = Koefisien regresi variabel X_3 (*Penampilan*)

b_4 = Koefisien regresi variabel X_4 (*Perhatian*)

b_5 = Koefisien regresi variabel X_5 (*Tindakan*)

b_6 = Koefisien regresi variabel X_6 (*Tanggung Jawab*)

X_1 = Kemampuan

X_2 = Sikap

X_3 = Penampilan

X_4 = Perhatian

X_5 = Tindakan

X_6 = Tanggung jawab

3.7.2 Uji Hipotesis

3.7.2.1 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).

Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- a. Apabila probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.7.2.2 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 , X_5 dan X_6 (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan konsumen) secara terpisah atau parsial (Ghozali, 2005:84).

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- a. Apabila angka probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Apabila angka probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.7.2.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisa regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R^2) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.