

BAB III. METODE PENELITIAN

3.5. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan dari bulan September 2022 sampai April 2023 yang berlokasi di Kantor Koperasi Simpan Pinjam Usaha Wanita yang bertempat di Jl. Dr. Sukarjo No.61 Tawang Sari, Kecamatan Tawang Kota Tasikmalaya. Waktu penelitian dibagi beberapa tahap, secara rinci tahapan dan waktu penelitian ini tersaji pada Tabel 2.

Tabel 2. Tahapan dan Waktu Penelitian

Tahapan Penelitian	Waktu Penelitian							
	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr
Perencanaan	■							
Inventarisasi Pustaka								
Penyusunan Proposal UP								
Seminar UP								
Revisi Proposal UP		■	■					
Pengumpulan data			■	■				
Pengolahan dan Analisis Data				■				
Penulisan Hasil Penelitian					■			
Seminar Kolokium						■		
Revisi Hasil Kolokium							■	
Sidang Skripsi								■
Revisi Skripsi								■

3.6. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei. Singarimbun dan Efendi (2006) menyebutkan survei yaitu cara mengumpulkan data penelitian dengan mengambil sejumlah sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner yang memuat daftar pertanyaan sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti di Koperasi Simpan Pinjam Usaha Wanita Kota Tasikmalaya, dikarenakan peneliti saat melakukan observasi dan melihat data anggota koperasi yang terbilang banyak anggota sudah tidak aktif lagi, kemudian dari pengurus koperasi juga mengungkapkan bahwa anggota koperasi hampir 30 persen anggota dikatakan tidak aktif.

3.7. Jenis dan Teknik Pengambilan Data

Jenis data yang digunakan yaitu data primer, data primer untuk penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang disebar terhadap responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden (Sugiyono, 2018).

Kuesioner yang bertujuan untuk mendapatkan data mengenai atribut pelayanan yang dirasakan dan diharapkan anggota koperasi dan bagaimana tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi.

3.8. Teknik Penarikan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota koperasi yang memiliki usaha di bidang pertanian, Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Non Probability Sampling*. Menurut Sugiyono (2017) *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu sampel jenuh. Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel dimana semua anggota populasi digunakan menjadi sampel. (Sugiyono 2017) Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 34 responden.

3.9. Definisi dan Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian menurut Sugiyono (2015) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau suatu kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Tabel 3. Definisi Operasional Variabel Mutu Pelayanan

No	Dimensi	Atribut	Skala Ukur	Skor
1.	Kehandalan	1. Pelayanan sesuai SOP 2. Mempermudah anggota dalam proses pelayanan dan sistem transaksinya 3. Penjelasan mengenai koperasi oleh karyawan	Data berbentuk ordinal dengan menggunakan skala <i>Likert</i>	1-5
2.	Cepat tanggap	4. Kesigapan dalam bertindak 5. Memberikan informasi yang jelas pada anggota 6. Mampu menyelesaikan permasalahan	Data berbentuk ordinal dengan menggunakan skala <i>Likert</i>	1-5
3.	Jaminan	7. Keamanan dalam penyimpanan uang 8. Memiliki pengetahuan dan berperilaku sopan dalam bertindak 9. Memberikan data yang akurat	Data berbentuk ordinal dengan menggunakan skala <i>Likert</i>	1-5
4.	Empati	10. Memberikan perhatian terhadap keluhan anggota 11. Tidak memandang status sosial anggota 12. Memberikan pemahaman secara personal kepada anggota	Data berbentuk ordinal dengan menggunakan skala <i>Likert</i>	1-5
5.	Kasat mata	13. Aspek lingkungan 14. Kelengkapan fasilitas 15. Penataan ruangan koperasi	Data berbentuk ordinal dengan menggunakan skala <i>Likert</i>	1-5

3.10. Teknik Analisis Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuisisioner, uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah kuisisioner layak digunakan sebagai instrumen penilaian atau tidak.

1. Uji Validitas

Menguji validitas berarti menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrumen sebagai alat ukur variabel penelitian. Jika instrumen valid/benar maka hasil pengukuran pun kemungkinan akan benar (Juliandi dan Irfan, 2013). Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan software statistik SPSS.

Kriteria menarik kesimpulan untuk menentukan valid tidaknya suatu instrumen adalah dengan melihat probabilitas kesalahan dari korelasi (disimbolkan dengan Sig). Nilai kesalahan (Sig) hasil dari perhitungan SPSS tersebut dibandingkan dengan probabilitas kesalahan yang ditetapkan oleh peneliti yang disimbolkan dengan alpha (α). Umumnya dalam penelitian sosial nilai α yang dipilih adalah 0,05.

Sugiono (2010) menyatakan bahwa untuk menguji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya. Langkah-langkah mengukur validitas berdasarkan Hasan (2002), yaitu:

- a. Mendefinisikan secara operasional suatu konsep yang akan di ukur.
- b. Melakukan uji coba pengukuran pada sejumlah responden (minimal 30 orang).
- c. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban.
- d. Menghitung nilai korelasi antara data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total memakai rumus teknik korelasi *Product Moment Person*.
- e. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah *Product Moment Person* sebagai berikut:

$$r = \frac{\sum(XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2) (N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r = Angka korelasi

N = Jumlah contoh dalam penelitian

X = Skor pertanyaan

Y = Skor total responden N dalam menjawab seluruh pertanyaan

2. Uji Reliabilitas

Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk melihat apakah instrumen penelitian merupakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya. Jika variabel penelitian menggunakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya maka hasil penelitian juga dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (Juliandi dan Irfan, 2013).

Uji reliabilitas dilakukan dengan uji *Alpha Cronbach*, digunakan untuk menentukan instrumen penelitian reliabel atau tidak. Reliabilitas alat ukur dalam bentuk skala dapat dicari dengan menggunakan teknik alpha berikut:

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_{b^2}}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_{b^2}$ = Jumlah varians butir pertanyaan

σ_t^2 = Varians total

Adapun jumlah varian butir pertanyaan dapat dicari dengan menjumlahkan nilai varian butir pertanyaan. Butir varian yang digunakan yaitu:

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum Xi^2 \left(\frac{(\sum xi)^2}{n} \right)}{n} \quad \sigma_t^2 = \frac{\sum Xt^2 \left(\frac{(\sum xt)^2}{n} \right)}{n}$$

Keterangan:

n = Jumlah Responden

σ_i^2 = Varia skor tiap-tiap pertanyaan

$\sum Xi^2$ = Jumlah kuadrat pertanyaan ke-i

$(\sum xi)^2$ = Jumlah skor pertanyaan ke-I dikuadratkan

$\sum Xt^2$ = Jumlah kuadrat skor total

$(\sum xt)^2$ = Jumlah skor total dikuadratkan

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat hasil perhitungan nilai cronbach alpha. Variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha > 0,5 yaitu bila dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang sama, tetapi sebaliknya bila alpha < 0,5 maka dianggap kurang handal bila variabel-variabel tersebut dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda.

3.11. Kerangka Analisis

Kerangka analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Statisfaction Index (CSI)*.

3.11.1. *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Important Performance Analysis (IPA) adalah suatu metode untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja aktual (Supranto, 2001). Analisis kesesuaian digunakan untuk mengetahui urutan prioritas atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan persentase perbandingan antara nilai kinerja dengan tingkat kepentingan atribut dimensi kualitas.

Penelitian ini menggunakan skala *Likert* dengan rentang skala 1 sampai 5 menurut Sugiyono (2005) skala *Likert* merupakan alat untuk mengembangkan instrument yang digunakan untuk mengukur sikap, persepsi dan pendapat seseorang sekelompok orang terhadap potensi dan permasalahan suatu objek, rancangan suatu produk, proses membuat produk dan produk yang telah dikembangkan atau diciptakan.

Responden diminta untuk memberikan tanggapan pada setiap pertanyaan dengan memilih lima pilihan jawaban yang telah disediakan. Rincian pemberian jawaban seperti yang tercantum pada Tabel 4.

Tabel 4. Skala Likert pada Kuesioner

Tingkat Kepentingan Atribut	Skor	Tingkat Kinerja Atribut	Skor
Sangat Penting	5	Sangat Baik	5
Penting	4	Baik	4
Cukup Penting	3	Cukup Baik	3
Tidak Penting	2	Tidak Baik	2
Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Baik	1

Skala Likert digunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian anggota koperasi berdasarkan indikator seperti: kehandalan, cepat tanggap, jaminan, empati dan kasat mata yang didapat dari hasil pengajuan kuesioner pada seluruh anggota koperasi berdasarkan skor pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Pertanyaan yang sifatnya tertutup atau kuesioner menggunakan skala Likert dengan skor 1-5. Jawaban untuk setiap instrumen skala Likert mempunyai nilai dari negatif sampai positif dan untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban tersebut diberi skor 1-5.

Tahapan untuk menghitung *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebagai berikut:

1. Menghitung tingkat kesesuaian (TKi) antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan.

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Ket: TKi = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) diisi skor tingkat kinerja sedangkan sumbu (Y) diisi oleh skor yang mempengaruhi tingkat kepentingan anggota koperasi, dengan menggunakan Rumus Supranto (2001) adalah:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

\bar{X}_i = Skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y}_i = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah Responden

2. Menghitung rata-rata nilai kepentingan dan tingkat kinerja untuk keseluruhan atribut dan rumus :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{k} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k}$$

Ket: $\bar{\bar{X}}$ = Skor rata-rata kinerja atribut

$\bar{\bar{Y}}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan atribut

K = Banyaknya atribut

3.11.2. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan secara menyeluruh dengan pendekatan atribut-atribut yang telah diukur. Hal ini tergantung pada informasi yang didapatkan koperasi terhadap konsumen. Metode pengukuran CSI meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

1. Menentukan *Means Important Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). Nilai ini didapat dari nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata kinerja tiap responden.

$$MIS = \frac{[\sum_{i=1}^n Y_i]}{n}$$

$$MSS = \frac{[\sum_{i=1}^n X_i]}{n}$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

Y_i = Nilai kepentingan atribut ke-i

X_i = Nilai Kinerja atribut ke-i

2. Menghitung *Weighting Factors* (WF) dari nilai rata-rata tingkat kepentingan atau *Mean Important Score* (MIS). Bobot ini merupakan persentase skor MIS per atribut terhadap Total MIS seluruh atribut.

$$WFi = \frac{MISi}{Total\ MIS} \times 100\%$$

Keterangan:

WFi = faktor pembobot tingkat kepentingan (%)
 MISi = Skor rata-rata tingkat kepentingan atribut ke-i
 Total MIS = Total skor rata-rata tingkat kepentingan

3. Menghitung *Weighted Score* (WS), yaitu bobot perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kinerja atau *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$WSi = MSSi \times WFi$$

Keterangan:

WSi = Skor hasil pembobotan atribut ke-i
 MSSi = Skor rata-rata tingkat kinerja atribut ke-i

4. Menghitung *Weighted Average Total* (WAT), yaitu menjumlahkan *Weighted Score* dari semua atribut. jumlah atribut adalah 15 atribut.

$$WAT = WS1 + WS2 + \dots + WS15$$

Keterangan:

WAT: Hasil pembobotan rata-rata semua atribut

5. Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI), yaitu *Weighted Average Total* (WAT) dibagi *Highest Scale* (HS).

$$CSI = \frac{WAT}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

HS = Skala tertinggi (5)

Skala kepuasan anggota yang umum dipakai dalam interpretasi indeks dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Kriteria Indeks Kepuasan Anggota

Nilai CSI (%)	Kriteria CSI
0 – 20	Sangat Tidak Puas
21 – 40	Tidak Puas
41 – 60	Cukup Puas
61 – 80	Puas
81 – 100	Sangat Puas

Sumber: Riduwan (2009)

Kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI), mengacu pada kriteria interpretasi skor yang disampaikan oleh Riduwan (2009) pada Tabel 5.