

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek/Subyek Penelitian

Obyek yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah TOKO KU Koperasi Mahasiswa UMY. Subyek yang digunakan yaitu konsumen Koperasi Mahasiswa UMY

B. Jenis Data

Data utama yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder . Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan (Indrianto dan Supomo, 2011). Dalam penelitian ini data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan, dengan cara membagikan daftar pertanyaan kepada responden yang pernah melakukan pembelian di TOKO KU.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Subset ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin kita meneliti seluruh anggota populasi oleh karena itu kita membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel (Ferdinand, 2014). Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin meneliti semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen pelanggan koperasi mahasiswa UMY.

Responden dalam penelitian ini tentunya adalah pelanggan koperasi mahasiswa UMY. Dalam penelitian ini, populasi penelitian tidak diketahui jumlahnya maka teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*. Adapun pengertian dari *non probability sampling* adalah setiap elemen populasi tidak mempunyai kemungkinan yang sama untuk dijadikan sampel (Sugiyono 2013). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* yaitu *sampling purposive*. Pada *sampling purposive* peneliti menarik sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Kriteria yang digunakan peneliti adalah responden yang telah melakukan pembelian di koperasi mahasiswa UMY minimal 2 kali dan telah berumur 17 tahun ke atas. Kriteria tersebut digunakan mengingat besarnya jumlah populasi.

Uma Sekaran (2011) mengungkapkan bahwa untuk menentukan ukuran sampel, jumlah yang digunakan sebaiknya lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 adalah jumlah yang tepat untuk penelitian. Sugiyono (2013), Ia menyatakan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Oleh karena itu dalam penelitian ini jumlah responden yang digunakan sebesar 120 responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode kuesioner dan wawancara. Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang dibagikan kepada responden yang berbelanja di unit usaha Koperasi Mahasiswa UMY.

Kuesioner yang disebarakan bersifat tertutup. Dimana dalam kuesioner telah disediakan alternatif-alternatif jawaban Instrumen berupa lembar daftar pertanyaan skala untuk mengukur kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan skala Likert (1-5).

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Beberapa variabel yang termasuk dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas jasa/pelayanan didefinisikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Indikator yang digunakan untuk variabel kualitas layanan (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988) adalah :

- a. Bukti fisik: Karyawan TOKO KU berpenampilan bersih dan rapi, Konsumen dapat menggunakan fasilitas kursi dan meja dengan nyaman. Kebersihan TOKO KU secara umum. Ruang display TOKO KU representatif dan nyaman.

- b. Keandalan: Karyawan memberikan kesan yang baik sejak pertama kali datang, keakuratan perhitungan pembayaran, produk yang dijual tertata rapi, Jam buka operasional TOKO KU tepat waktu.
- c. Daya tanggap: Kesigapan merespon keluhan konsumen, penyelesaian keluhan dengan cepat dan langsung, penyelesaian keluhan dengan santun dan akurat, Kecepatan dan ketanggapan dalam proses pembayaran, Ketersediaan karyawan dalam membantu kesulitan Konsumen
- d. Jaminan: Karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen mengenai menu yang ada, Karyawan menguasai informasi mengenai menu-menu yang tercantum. Kesopanan dan keramahan karyawan terhadap konsumen, penjelasan yang menyakinkan tentang menu kepada konsumen.
- e. Empati: Karyawan TOKO KU memberikan perhatian secara individual kepada konsumen, Karyawan selalu mengucapkan terima kasih diakhir pelayanan, Kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan konsumen, karyawan berinisiatif menawarkan menu favorit ke konsumen.

2. Kualitas produk

Produk didefinisikan sebagai sesuatu yang dapat ditawarkan ke dalam pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai, atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Kualitas produk adalah segala sesuatu yang memiliki nilai di pasar sasaran (target market) dimana kemampuannya memberikan manfaat dan kepuasan, termasuk hal ini adalah benda, jasa,

organisasi, tempat, orang dan ide. Indikator dari kualitas produk (Shandi Widjoyo, Dkk, 2014) antara lain:

- a. produk yang bervariasi
- b. porsi yang pas
- c. produk higienis
- d. penyajian produk menarik

3. Kepuasan Konsumen

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dengan harapannya. Pengukuran kepuasan atas kualitas jasa berdasarkan selisih antara kualitas jasa yang diterima (kinerja) saat ini dan kualitas jasa yang diharapkan para konsumen pada koperasi mahasiswa UMY kemudian dikalikan dengan bobot kepentingan. Alat ukur yang digunakan (Felita Sasongko, Dkk, 2013) adalah:

- a. Puas dengan produk yang dijual
- b. Puas dengan kenyamanan berbelanja di TOKO KU
- c. Puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

F. Uji Kualitas Instrumen

Uji ini dilakukan untuk mengetahui validitas, reliabilitas instrumen penelitian dan kualitas data. Tujuan dari uji instrumen dan data dilakukan bertujuan untuk mengetahui kelayakan dari instrumen yang digunakan sebagai alat pengumpul data pada responden. Instrumen yang layak adalah instrumen yang baik, karena baik buruknya instrumen akan berpengaruh pada benar atau tidaknya data dan sangat menentukan bermutu tidaknya suatu hasil penelitian.

1. Uji Kualitas Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2011) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS. Teknik yang digunakan untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson)*. Suatu indikator dikatakan valid jika nilai *sig.2 tailed* $< 0,05$. Uji validitas ini menggunakan sampel kecil yaitu 30 responden.

b. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011). Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Menurut Nunnally (1967) dalam Ghazali (2011) suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,7$. Kesalahan bahwa nilai dari kuesioner dapat mencerminkan tingkat pengaruh keputusan konsumen secara andal, penelitian yang dilakukan harus menunjukkan tingkat keandalan data yang tinggi. Koefisien *Cronbach Alpha* adalah suatu alat analisis penilaian keandalan (*reliability test*) dari suatu skala yang dibuat. Cara ini untuk menghitung korelasi skala yang dibuat dengan seluruh variabel yang ada, dengan angka koefisien yang dapat diterima yaitu diatas 0,7.

G. Uji Hipotesis dan Analisis Data

1. Analisis Data

a. Uji Prasyarat Analisis Regresi (Uji Asumsi Klasik)

Penelitian ini menggunakan model analisis regresi linear berganda untuk menganalisis data. Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu perlu dilakukan uji asumsi klasik. Apabila uji asumsi klasik terpenuhi, maka analisis regresi dapat dilakukan. Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui kondisi data yang dipergunakan dalam penelitian. Hal tersebut dilakukan agar diperoleh model analisis yang tepat. Penelitian ini menggunakan tiga pengujian asumsi klasik yaitu uji multikolinearitas, heterokedastisitas, dan normalitas yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1). Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2011) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas yaitu sebagai berikut:

a) Nilai Tolerance Value $< 0,10$ dan VIF > 10 terjadi multikolinearitas

b) Nilai Tolerance Value $> 0,10$ dan VIF < 10 tidak terjadi multikolinearitas

2) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2011) uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari suatu residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varians dari

residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas, namun jika berbeda disebut dengan heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas yaitu sebagai berikut:

- a) Jika nilai Sig variabel independen $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas
- b) Jika nilai Sig variabel independen $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas

3) Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen diantara keduanya mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Model regresi yang baik harus memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *statistic non parametrik Kolmogorov Smirnov* (K-S). Untuk mengetahui hasil uji normalitas menggunakan uji K-S dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $> 0,05$ maka data berdistribusi normal
- 2) Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal

b. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2011) Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pada analisis regresi linier berganda terdapat lebih dari satu

variabel independen yang akan diuji. Dengan menggunakan level of signifikan sebesar 5%. persamaan untuk regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

a = Konstanta regresi

$\beta_1 \beta_2$ = Koefisien regresi

$X_1 X_2$ = Variabel independen

e = Variabel pengganggu

2. Uji F

Menurut Ghozali (2011) Uji F pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model penelitian mempunyai pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen. Jika taraf signifikansi $< 0,05$ dan F hitung lebih $>$ dari F tabel, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

3. Uji t

Menurut Ghozali (2011) Uji t pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan sejauh mana pengaruh satu variabel independen secara parsial (individual) dalam menerangkan variabel dependen. Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan dan kualitas produk) secara parsial atau individu menerangkan pengaruh terhadap

variabel terikat (kepuasan konsumen). Pengambilan keputusan yaitu dengan nilai signifikansi 0,05 dan membandingkan t hitung dengan t tabel yang ditentukan sebagai berikut:

- 1) Apabila tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05) dan t hitung $>$ t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila apabila tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05) dan t hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tahap – tahap pengujian hipotesis:

- 1) Menentukan hipotesis

H_0 : secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antar variabel independen terhadap variabel dependen

H_a : secara parsial ada pengaruh signifikan antar variabel independen terhadap variabel dependen

- 2) Menentukan taraf signifikan

Menggunakan $\alpha = 5\%$

- 3) Menentukan t hitung

- 4) Menentukan t tabel

Menggunakan uji satu arah. Tabel distribusi t dicari dengan $\alpha = 5\%$. Dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$

Keterangan:

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel independen

5) Kriteria pengujian

- t hitung $>$ t tabel berarti H_0 ditolak dan H_a diterima
- t hitung $<$ t tabel berarti H_0 diterima dan H_a ditolak

Uji t dengan tingkat signifikansi:

- Jika tingkat signifikansi $<$ 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- Jika tingkat signifikansi $>$ 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak

6) Membandingkan t hitung dan t tabel

7) kesimpulan

4. Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2011) Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh serentak variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai *adjusted* R^2 dimana untuk menginterpretasikan besarnya nilai koefisien determinasi harus diubah kedalam bentuk persentase. Sisa dari total (100%) yang artinya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen Nilai koefisien determinasi adalah $0 < R^2 < 1$. Apabila nilai koefisien determinasi (R^2) semakin mendekati angka 1, maka model regresi dianggap semakin baik karena variabel independen yang dipakai dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel dependennya.