

## **BAB III**

### **MTODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu**

Penelitian ini bertempat di Koperasi Simpan Pinjam Delta Pratama Lamongan di Jln. Raya Soko Ngaglik Ruko Ruslan No.5 Glagah Lamongan. Dengan waktu penelitian selama 6 bulan, yaitu pada bulan Desember 2022 – Mei 2023.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Menurut Sugiyono (2019:2) “metode penelitian pada dasarnya ialah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Dengan demikian, dalam melakukan penelitian perlu adanya suatu metode penelitian yang sesuai untuk memperoleh sebuah data yang akan diteliti dalam sebuah penelitian. Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan jenis penelitian Survei yang menggunakan test dan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data dengan tujuan untuk mendapatkan informasi tentang sejumlah responden yang mewakili populasi tertentu dan menganalisis data secara statistik untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Menurut Sugiyono (2019:6) “Metode survey yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya”. Metode survei ialah penelitian yang mendapatkan sampel dari suatu populasi

dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang utama. Adapun pendekatan dalam penelitian ini ialah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:8) “metode kuantitatif ialah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Data yang sudah terkumpul selanjutnya akan dianalisis secara kuantitatif dengan perhitungan statistik deskriptif atau inferensial sehingga dapat ditarik kesimpulan terbukti atau tidaknya hipotesis yang dirumuskan.

### **3.3 Teknik Penarikan Populasi Dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2018: 117) Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh nasabah Koperasi Delta Pratama Lamongan dengan jumlah 273 Nasabah.

#### **2. Sampel**

Sampel dapat didefinisikan sebagai bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi (Sugiyono, 2017). Metode pengambilan sampel yang digunakan ialah metode non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono, 2017 yang dimaksud dengan Non probability Sampling ialah teknik pengambilan sampel yang tidak

memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk menjadi sampel. Sedangkan Teknik purposive sampling, didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Maka dengan kata lain, unit sampel yang dihubungkan disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian atau permasalahan penelitian. Rumus Slovin ialah rumus yang digunakan untuk menghitung banyaknya sampel minimum suatu survei populasi terbatas (finite population survey), dimana tujuan utama dari survei tersebut ialah untuk mengestimasi proporsi populasi. Rumus Slovin yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel ialah (Sugiyono, 2017) :

Jumlah Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh nasabah yang ada di Koperasi Delta Pratama Lamongan. Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi ialah jumlah seluruh nasabah Koperasi Delta Pratama Lamongan sampel yang dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Rumus Slovin untuk menentukan sampel ialah sebagai berikut :



### **3.1. Gambar Rumus Slovin**

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jmlah rsponden

N = Ukuran populasi

E = Konstanta (% tingkat kesalahan standar yang dpat diitoleransi umtuk suatu penarikan sampel, dlam hal nii mengunakn tingkat kesalahan sebsar 5%) Bedasarkan rumus dii ats mkaa sampel yang diiperlukan dlam penelitin nii ialah :

$$n = \frac{462}{1 + 462 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{462}{(1 + (462 \times (0.025)^2))}$$

$$n = \frac{462}{1 + 2.5}$$

$$n = \frac{462}{3.5}$$

$$n = 132$$

Mkaa bedasarkan perhitungan dii ats, jmlah sampel yang diiperlukan dlam penelitin nii sebnjak 132 nasababh.

### 3.4 Metode pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ialah sebagai berikut :

#### 1. Kuesioner

Kuesioner ialah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2011). Mengumpulkan data dengan mengirim pertanyaan untuk diisi sendiri oleh responden, dilakukan dengan menyebarkan form kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan. Penggunaan kuesioner bertujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan serta mendukung penelitian. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuesioner dengan model Skala Likert. Seperti yang telah dikemukakan oleh Sugiyono (2011:93) Skala Likert digunakan untuk mengungkapkan sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam Skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan negatif. Untuk mengukur variabel di atas digunakan Skala Likert sebanyak lima tingkat sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS)
- b. Setuju (S)
- c. Netral (N)

d. Tidak Setuju (TS)

e. Sangat Tidak Setuju (STS)

Setiap poin jawaban memiliki skor yang berbeda-beda, ialah: untuk jawaban SS memiliki skor 5, jawaban S memiliki skor 4, jawaban N memiliki skor 3, jawaban TS memiliki skor 2, dan jawaban STS memiliki skor 1. Metode ini digunakan agar peneliti dapat mengetahui dan memiliki data mengenai penilaian yang diberikan oleh setiap karyawan untuk selanjutnya dapat ditarik kesimpulan.

## 2. Observasi

Observasi ialah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut (Siregar, 2013). Peneliti melakukan pengamatan dengan menggunakan indera penglihatan tidak dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan. Hal ini dilakukan dengan tujuan mendapatkan data mengenai keadaan fisik objek yang mencakup fasilitas yang ada di kawasan perusahaan.

3. Studi Pustaka Studi pustaka ialah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca, mengkaji, serta mempelajari buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi, dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Menurut Sugiyono (2011:291) terdapat tiga kriteria yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian, ialah relevansi, kemutakhiran, dan keaslian. Relevansi berarti teori yang dikemukakan

sesuai dgn permasalahan yang diteliti. Kemutakhiran berarti terkait dgn kebaruan teori atau referensi yang digunakan. Keaslian terkait dgn keaslian sumber penelitian.

### 3.5 Operasional Variabel

Definisi operasional ialah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Adapun penelitian beserta definisi operasionalnya dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 3.1.**

**Definisi Operasional Variabel**

No.	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Referensi
1.	Kualitas Pelayanan	Kualitas layanan ialah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.	Berwujud (tangible) b. Keandalan (reliability) c. Ketanggapan (responsiveness) d. Jaminan dan kepastian (assurance) Empati (empathy)	Siyoadi (2014)

2.	Brand Image	Brand Image ialah representasi dari keseluruhan persepsi terhadap merek atau nama baik dan dibentuk dari informasi serta pengalaman terhadap merek itu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kekuatan (Strengthness)</li> <li>b. Keunikan (Uniqueness)</li> <li>c. Keunggulan (Favorable)</li> </ul>	Gionno (2014)
3.	Kepuasan Konsumen	Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Re-purchase</li> <li>b. Menciptakan Word-of-Mouth</li> <li>c. Menciptakan Citra Merek</li> <li>d. Menciptakan keputusan pembelian pada Perusahaan yang sama</li> </ul>	Teller (2011)
4.	Loyalitas	Situasi dimana konsumen bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa) dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Repeat Purchase</li> <li>b. Retention</li> <li>c. Referrals</li> </ul>	Teller dan Keller (2012)



### 3.6 Metode Analisis Data

Menurut (Daud, 2018: 180) Mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan dipakai oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujianannya.

#### 3.6.1. Analisis Deskriptif

Menurut (Sanusi, 2016: 115) statistik deskriptif ialah statistik yang dipakai untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum. Untuk menganalisis data dalam menjawab kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi dalam penelitian ini, digunakan bantuan program statistik SPSS versi. Berikut ini ialah rumus yang digunakan untuk mengukur rentang skala:

$$RS = \frac{X_{max} - X_{min}}{n - 1}$$

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel

$m$  = jumlah alternatif jawaban tiap item

RS = rentang skala

Untuk mencari rentang skala, terlebih dahulu ditentukan skor terendah dan skor tertingginya.

### 3.6.2. Uji Kualitas Dta

#### a. Uji Validitas Dta

Mnurut (Efnita, 2017: 116) validiitas umtuk mengukur sah atu valid tidknya kuesioner ituu. Dlam penelitin nii ialah mengunakn korelasi pearson product moment. Artinya dngn cara mengkorelasikantiap pertanyaan dngn skor total, lalu hsil korelasi diibandingkan dngn angka kritis taraf signifikan 5%, dngn mengunakn rumus.

Mnurut (Sanusi, 2016: 77) umtuk mencari nilai korelasi ialah korelasi pearson product moment yang diirumuskan sbagai berikut:

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

Sumber: (Sanusi, 2016: 122)

Diimana  $r$  = koefisien korelasi,  $X$  = skor butir,  $Y$  = Skor butir total dn  $N$  = Jmlah sampel (rsponden). Nilai  $r$  diibandingkan dngn nilai  $r$  tabel dngn derajat bebas  $(n-2)$ .Jka nilai  $r$  hsil lbih bsar darii pda  $r$  tabel mkaa berarti signifikan sehinga diisimpulkan bhwa butir pertanyaan atu pernyataan ituu valid.Sbuah instrumen diikatakn valid apabila dpat mengungkapkan dta darii variabel yang diiteliti scara tepat (Sundayana, 2018: 59).

Diimana  $r$  = koefisien korelasi,  $X$  = skor butir,  $Y$  = Skor butir total dn  $N$  = Jmlah sampel (rsponden). Nilai  $r$  diibandingkan dngn nilai  $r$  tabel dngn derajat bebas  $(n-2)$ .Jka nilai  $r$  hsil lbih bsar darii pda  $r$  tabel mkaa berarti signifikan sehinga diisimpulkan bhwa butir pertanyaan atu pernyataan ituu

valid. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat (Sundayana, 2018: 59).

#### **b. Uji Reliabilitas**

Menurut Sekaran dan Bougie (2017 : 39), Reliabilitas (reliability) ialah suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (tanpa kesalahan) dan karena itu menjamin konsistensi pengukuran di sepanjang waktu serta di berbagai poin pada instrumen tersebut. Menurut Ghazali (2018 : 45), suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dapat menggunakan rumus Cronbach's Alpha, sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[ \frac{n}{n-1} \right] \left[ \frac{S_t^2 - \sum p_i q_i}{s_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$n$  = banyaknya butir pertanyaan

$\sum Si^2$  = Jumlah varian butir

$S_t^2$  = total varian

$r_{11} = (n-1) \left( 1 - \frac{\sum Si^2}{S_t^2} \right)$

### **3.6.3 Uji Asumsi Klasik**

#### **a. Uji Normalitas**

Menurut (Widodo, 2017: 111) Uji ini bertujuan untuk melihat distribusi residual, model yang baik memiliki residual berdistribusi

normal. Pengujian normalitas ini menggunakan uji normal Kolmogorov-Smirnov (K-S). Menurut (Sundayana, 2018: 109) tes uji Kolmogorov smirnov digunakan untuk memahami kesamaan antara distribusi serangkaian skor hasil observasi dan distribusi teoritis tertentu. Dengan melihat distribusi sampling hasil pengamatan itu dapat diketahui apakah perbedaan yang besar itu terjadi hanya kebetulan atau memperlihatkan perbedaan dari populasi yang sebenarnya. Menurut (Bawono et al., 2018: 141) jika signifikan  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal dan jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal. Menurut (Abdiilla & Husni, 2018: 65) untuk melihat normalitas data juga dapat dilakukan dengan menggunakan histogram dan P-Plot. Jika data menyebar mengikuti arah garis diagonal maka dapat dikatakan data terdistribusi normal dan juga sebaliknya.

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Menurut (Widodo, 2017: 78-79) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi maka variabel-variabel ini tidak orthogonal, maksudnya variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mengetahui ada atau tidak multikolinearitas dapat dilihat dari nilai  $R^2$  yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi tetapi secara individual variabel independen banyak yang tidak signifikan memengaruhi variabel dependen. Untuk menganalisis matrik korelasi

variabel independen ialah jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90) maka ini ialah indikasi adanya multikolinearitas. Multikolinearitas dapat dikarenakan adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel independen. Multikolinearitas juga dapat dilihat dari nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi karena  $VIF = 1/\text{tolerance}$ . Menurut (YasnimarIlyas, 2018: 46) untuk melihat ada atau tidak terjadinya multikolinearitas dengan ditunjukkan oleh nilai  $VIF < 10$  dan nilai tolerance  $> 0.10$  maka tidak terjadi multikolinearitas.

### **c. Uji Heteroskedastisitas**

Menurut (Rusman, 2015: 63) uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah variansi absolut sama atau tidak sama untuk semua pengamatan. Jika asumsi tidak terjadi heteroskedastisitas ini tidak terpenuhi maka penaksir menjadi tidak lagi efisien baik dalam sampel kecil atau besar dan estimasi koefisien dapat dikatakan kurang tepat. Menurut (Widodo, 2017: 80) jika variansi dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain itu tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik ialah homoskedastisitas atau tidak ada terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk menemukan ada atau tidak heteroskedastisitas ialah melihat grafik plot, uji park, glejser dan uji white. Menurut (YasnimarIlyas, 2018: 46) jika nilai signifikan masing-masing variabel lebih besar dari 0,05 maka artinya tidak ada terjadi heteroskedastisitas.

### **3.6.4 Uji Pengaruh**

### a. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut (YasnimarIlyas, 2018: 44) Analisis regresi berganda ialah metode analisis untuk mencari tahu seberapa besar pengaruh variabel pada variabel yang lain. Regresi linear berganda dinyatakan dalam persamaan matematika sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan pembelian (variabel dependen)

a = Konstanta

X1 = Kualitas pelayanan (variabel independen)

X2 = Promosi (variabel independen)

b1, b2, b3, b4 = Koefisien regresi

$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$

e = Variabel pengganggu

### b. Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Menurut (YasnimarIlyas, 2018: 44) koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi sering disebut dengan koefisien determinasi majemuk yang hampir sama dengan koefisien r<sup>2</sup>. R juga hampir serupa dengan r, tapi beda dalam fungsi (kecuali regresi linear sederhana). R<sup>2</sup> menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel: X<sub>i</sub>; i = 1,2,3,4,...,k) secara bersama-sama. r<sup>2</sup> mengukur kebaikan sesuai dari persamaan regresi

ialah memberikan persentase variasi total dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan hanya satu variabel bebas (X).  $r$  ialah koefisien korelasi yang menjelaskan keeratan hubungan linier diantara dua variabel, nilainya dapat negatif maupun positif. Sementara  $R$  ialah koefisien korelasi majemuk yang mengukur tingkat hubungan antara variabel terikat (Y) dengan semua variabel bebas yang menjelaskan secara bersama-sama dan nilainya selalu positif. Persamaan regresi linier berganda semakin baik apabila nilai koefisien determinasi semakin besar (mendekati 1) dan cenderung meningkat nilainya sejalan dengan peningkatan jumlah variabel bebas.

### 3.6.5 Uji Hipotesis

Murut (Sanusi, 2016: 144) uji hipotesis ialah menguji signifikansi koefisien regresi linier berganda secara parsial yang berkaitan dengan pernyataan hipotesis peneliti. Dalam penelitian ini peneliti hanya memakai dua metode untuk menguji hipotesis ialah uji T dan uji F.

#### a. Uji T (Parsial)

Murut (Sundayana, 2018: 95) uji T dilakukan untuk mencari tahu apakah rata-rata hasil penelitian yang telah dilakukan memenuhi kaidah tertentu atau tidak. Rumus uji T sebagai berikut:

$$t_{hitung} = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

T = t hitung yang selanjutnya diikonsultasikan dengan tabel

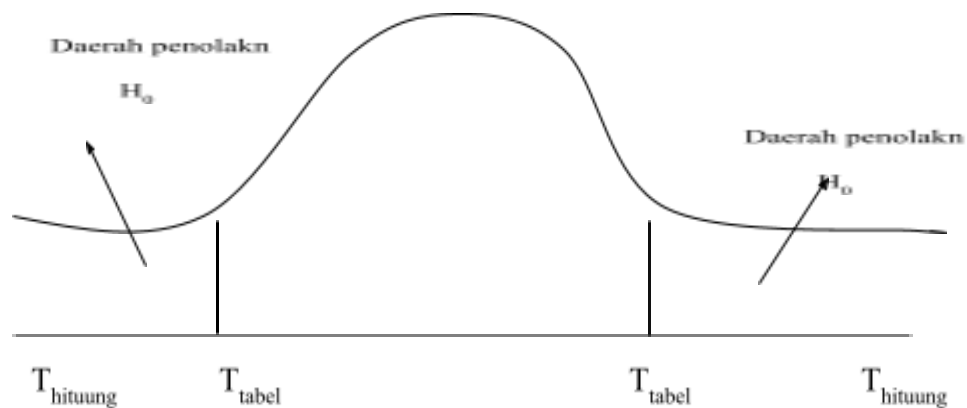
$r$  = Korelasi parsial yang ditemukan

$n$  = Jmlah sampel

Mnurut (Lubis, 2017: 62) jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, jika  $t_{hitung} = t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.

Gambar

Kurva Daerah Penolakan dan Penerimaan Hipotesis dalam Uji t



#### b. Uji F (Simultan)

Mnurut (Shofiyah & Hartnii, 2018: 110) uji F dilakukan untuk menguji hipotesis nol bahwa koefisien determinasi majemuk dalam populasi dan  $R^2$  sama dengan nol dan uji keseluruhan dapat digunakan dengan rumus F sebagai berikut:

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

$F$  =  $f$  hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan  $F$  tabel

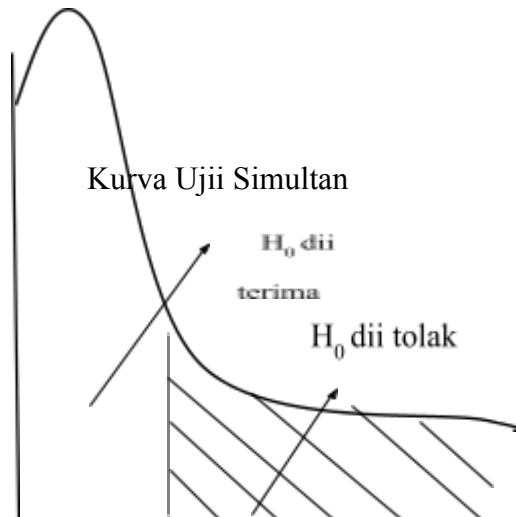
$R^2$  = Korelasi parsial yang ditemukan

$n$  = Jmlah sampel



$k$  = Jmlah variabel bebas

Mnurut (Lubis, 2017: 61) jika  $F$  hituung  $<$   $F$  tabel mkaa  $H_0$  diiterima, jika  $F$  hituung =  $F$  tabel mkaa  $H_0$  diiterima dn jika  $F$  hituung  $>$   $F$  tabel mkaa  $H_0$  diitolak



### 3.7. Jadwal Peneliti

**Tabel 3.2.**  
**Jadwal Pelaksanaan Penulisan Skripsi Thun 2022**  
**Fakultas Ekonomi 2022**  
**Universitas Islam Lamongan**

N O	Kegiatan	Waktu (Bulan) 2022-2023																							
		Desember 2022				Januari 2023				februari 2023				Maret 2023				Apri 2023				Mei 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Draft Proposal	■	■																						
2	Survey Awal		■	■																					
3	Konsultasi Proposal				■	■	■	■	■																
4	Seminar Proposal										■														
5	Komprehensi f											■													
6	Proposal Jadii											■	■	■	■										
7	Proses Penelitin											■	■	■	■	■									

