

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Menurut sumber data atau informasi yang diperoleh dalam kegiatan penelitian, maka jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Tujuan penelitian studi kasus atau lapangan adalah mempelajari secara intensif latar belakang, status terakhir, dan interaksi lingkungan yang terjadi pada suatu satuan sosial seperti individu, kelompok, lembaga, atau komunitas.<sup>1</sup> penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Kowanu Kudus.

Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, metode penelitian kuantitatif adalah cara untuk memperoleh ilmu pengetahuan atau memecahkan masalah yang dihadapi dan dilakukan secara hati-hati dan sistematis, dan data-data yang dikumpulkan berupa rangkaian atau kumpulan angka-angka.<sup>2</sup>

Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini karena dalam metode kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivisme, realitas dipandang sebagai sesuatu yang konkrit, dapat diamati dengan panca indera, dapat dikategorikan menurut jenis, bentuk, warna, dan perilaku, tidak berubah, dapat diukur dan diverifikasi. Dengan demikian dalam penelitian kuantitatif, peneliti dapat menentukan hanya beberapa variabel saja dari objek yang diteliti, dan kemudian dapat membuat instrumen untuk mengukurnya.<sup>3</sup>

### B. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas, suatu obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh

---

8. <sup>1</sup> Saifudin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997),

<sup>2</sup> Toto Syatori dan Nanang Gozali, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 68.

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), 17.

peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.<sup>4</sup> Populasi (*universe*) merupakan totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu yang diteliti sebagai bahan penelitian. Penelitian kali ini populasinya adalah anggota KSPPS Kowanu Kudus yang berjumlah 625 anggota.

## 2. Sampel

Sedangkan 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.<sup>5</sup> Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* yang ditentukan dengan pendekatan Yamane sebagai berikut:<sup>6</sup>

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi dan

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan 10%.

Bila angka-angka itu dimasukkan dalam rumus maka akan dapat mewakili sampel yang ada. Besarnya sampel anggota KSPPS Kowanu Kudus adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{625}{1 + 625(0.1)^2} \\ &= \frac{625}{1 + 6,25} = \frac{625}{7,25} = 86,20 \end{aligned}$$

---

<sup>4</sup> Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2015), 55.

<sup>5</sup> Augusty Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen* (Semarang: BPFE Universitas Diponegoro, 2006), 223.

<sup>6</sup> Augusty Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen* (Semarang: BPFE Universitas Diponegoro, 2006), 227.

Jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 86 responden yaitu anggota KSPPS Kowanu Kudus. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.<sup>7</sup>

**C. Tata Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu yang beragam atau bervariasi.<sup>8</sup> Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Independen

Variabel independen (bebas) adalah variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain. Disebut juga variabel pengaruh yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain yang tidak terbatas. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kepercayaan dan kepuasan anggota.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain yang sifatnya tidak dapat berdiri sendiri.<sup>9</sup> Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas anggota.

**D. Definisi Operasional**

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional**

Variabel	Def. Operasional	Indikator	Skala
Kepercayaan (X1)	Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. <sup>10</sup>	a. Keyakinan anggota bahwa manajemen menyediakan seluruh produk yang dibutuhkan secara lengkap b. Keyakinan anggota bahwa manajemen menyediakan	<i>Likert</i>

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), 118.

<sup>8</sup> Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2018), 9.

<sup>9</sup> Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2018), 9.

<sup>10</sup> Astri Dhiah Maharani, “Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota Tabungan Bank Mega Semarang”, *Jurnal Fakultas Ekonomi*, (2010): 20.

Variabel	Def. Operasional	Indikator	Skala
		seluruh produk yang dibutuhkan secara konsisten. c. Keyakinan anggota bahwa manajemen menyediakan produk yang dibutuhkan sesuai dengan apa yang dipromosikan. <sup>11</sup>	
Kepuasan (X2)	kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. <sup>12</sup>	a. Kepuasan atas konsumsi sebagai gambaran kepuasan karena telah menjadi nasabah. b. Kepuasan atas transaksi sebagai gambaran kepuasan saat melakukan transaksi. c. Kepuasan atas persaingan sebagai gambaran kepuasan yang diperoleh nasabah dari hasil perbandingan dengan tawaran produk lainnya. <sup>13</sup>	
Loyalitas Anggota (Y)	Loyalitas anggota adalah sebagai komitmen pelanggan terhadap suatu merek dan pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif	a. Keinginan nasabah untuk menggunakan produk kembali b. Tindakan nasabah untuk menggunakan produk kembali. c. Tindakan nasabah untuk	<i>Likert</i>

<sup>11</sup> Altje Tumbel, “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan”, *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum* 3, no. 1 (2016): 70.

<sup>12</sup> Tjiptono dan Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: ANDI, 2003), 102.

<sup>13</sup> Altje Tumbel, “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan”, *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum* 3, no. 1 (2016): 70.

Variabel	Def. Operasional	Indikator	Skala
	dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. <sup>14</sup>	menyatakan hal-hal positif kepada orang lain mengenai perusahaan. <sup>15</sup>	

## E. Sumber Data

Jenis data berdasarkan sumbernya yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

### 1. Data primer

Data primer merupakan metode pengumpulan data yang memperoleh dengan cara mengadakan penelitian secara langsung terhadap objek penelitian yang dilaksanakan untuk mendapatkan fakta mengenai objek yang diteliti terutama menyangkut data yang berhubungan erat dengan penulisan.<sup>16</sup> Data ini diperoleh dengan metode kuesioner kepada responden secara langsung dengan panduan kuesioner yang telah disiapkan. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah anggota KSPPS Kowanu Kudus.

### 2. Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari bahan pustaka, serta kutipan buku-buku, artikel, makalah, hasil seminar, situs internet dan sumber tertulis lainnya yang mengandung dan mendukung informasi serta berhubungan dengan penelitian ini.

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data profile KSPPS Kowanu Kudus, sejarah pendirian, visi, misi, tujuan dan struktur organisasi, serta jurnal-jurnal dan buku yang berkaitan dengan pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas anggota.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah metode angket / kuesioner. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis

<sup>14</sup> Husein Umar, *Metode Riset Bisnis* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 16.

<sup>15</sup> Husein Umar, *Metode Riset Bisnis* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 71.

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), 199.

menggunakan metode angket atau kuesioner yang merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>17</sup> Metode ini digunakan untuk memperoleh respon anggota mengenai pengaruh kualitas pelayanan pada kepercayaan anggota KSPPS Kowanu Kudus.

Dalam metode angket didesain dengan menggunakan pada skala likert (*likert scale*), di mana masing-masing dibuat dengan menggunakan pilihan agar mendapatkan data yang bersifat subyektif dan diberikan skor sebagai berikut: sangat setuju (skor 5), setuju (skor 4), netral (skor 3), tidak setuju (skor 2), sangat tidak setuju (skor 1). Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden. Kuesioner didesain dengan pertanyaan terbuka yaitu yang terdiri dari beberapa pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui identitas responden seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pendapatan responden.

## G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

### 1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner namun untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai rhitung dengan nilai rtabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - 2$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan 2 adalah rumus. Jika rhitung (untuk  $r$  tiap butir data dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*) lebih besar dari  $r$  table dan nilai  $r$  positif, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.<sup>18</sup>

### 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas adalah berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap alat test (instrumen). Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi jika hasil dari pengujian / test instrumen tersebut

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), 201.

<sup>18</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: UNDIP Press, 2011), 116.

menunjukkan hasil yang tetap. *Rules of thumb* menyarankan bahwa nilai *cronbach's alpha* harus lebih besar atau sama dengan 0,60. Jika nilai *item total correlation* yang kurang dari 0,60, item tersebut dapat dipertahankan jika bila di eliminasi justru menurunkan *cronbach's alpha*.

## H. Uji Asumsi Klasik

Analisis regresi linear sederhana yang digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis. Sebelum digunakan untuk menguji hipotesis penelitian, terlebih dahulu model regresi yang diperoleh dilakukan uji normalitas data dan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas.

### 1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel tersebut tidak membentuk variabel ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah dengan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *Tolerance*  $< 0,10$  atau sama dengan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)  $> 10$ .<sup>19</sup>

Sehingga sebuah penelitian yang baik dan dikatakan lulus uji multikolinieritas, jika hasil output SPSS pada kolom *tolerance* menunjukkan nilai lebih dari 0,10 dan atau nilai *variance inflation factor* (VIF) dibawah angka 10.

### 2. Uji Heterokedastisitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan meliaht grafik plot

---

<sup>19</sup>Masrukin, *Buku Latihan SPSS Aplikasi Statistik Deskriptif Dan Inferensial* (Kudus: Media Ilmu Press, 2010), 123-125.

antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).<sup>20</sup>

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data *cross section* mengandung heteroskedastisitas. Karena data menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar). Adapun cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat grafik plot dengan dasar analisis:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada pada pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
  - b. Jika tidak ada pola yang jelas, setiap titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>21</sup>
3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen keduanya memiliki distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah data normal atau mendekati normal. Caranya adalah dengan *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal.

Dalam penelitian ini uji normalitas diuji dengan menggunakan uji statistik *kolmogorov Smirnov*. Uji *kolmogorov smirnov* adalah salah satu uji statistik yang digunakan untuk menguji normalitas sebuah data selain menggunakan analisis grafik. Pengambilan keputusan uji

---

<sup>20</sup> Masrukin, *Buku Latihan SPSS Aplikasi Statistik Deskriptif Dan Inferensial* (Kudus: Media Ilmu Press, 2010), 105.

<sup>21</sup> Masrukin, *Buku Latihan SPSS Aplikasi Statistik Deskriptif Dan Inferensial* (Kudus: Media Ilmu Press, 2010), 105.



*kolmogorov smirnov* dikatakan data terdistribusi normal jika nilai signifikansi yang diperoleh dari output SPSS kolom *one sample kolmogorov smirnov test* diatas 0,05.<sup>22</sup>

## I. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi. Menurut Ghozali, analisis deskriptif merupakan transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi data responden yang diperoleh dari kuesioner serta penjelasannya sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Statistik deskriptif digunakan sebagai teknik analisis deskriptif yang memberikan informasi deskriptif dari sekelompok data seperti frekuensi, *mean*, minimum, maksimum, dan standar deviasi.<sup>23</sup> Dalam penelitian ini analisis deskriptif terdiri dari dua bagian yaitu, analisis deskriptif responden dan analisis deskriptif variabel penelitian.

Menurut Ghozali, statistik deskriptif variabel memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, *kurtosis* dan *skewness* (kemencengan distribusi). Dalam penelitian ini analisis deskriptif variabel hanya menggunakan *mean*, standar deviasi, maksimum, minimum, dan frekuensi sebagai pengukuran deskriptif dari masing-masing variabel penelitian. Analisis deskriptif ini digunakan untuk mempermudah pemahaman mengenai pengukuran indikator-indikator yang digunakan dalam setiap variabel yang digunakan.

### 2. Analisis Regresi Berganda

Teknik analisis data yang digunakan didalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis

---

<sup>22</sup> Masrukin, *Buku Latihan SPSS Aplikasi Statistik Deskriptif Dan Inferensial* (Kudus: Media Ilmu Press, 2010), 115.

<sup>23</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: UNDIP Press, 2011), 36.

regresi berganda. Analisis regresi berganda adalah teknik statistik melalui koefisien parameter untuk mengetahui regresi yang digunakan dapat diinterpretasikan secara tepat dan efisien.<sup>24</sup>

Dalam penelitian ini menggunakan rumus persamaan regresi berganda untuk menganalisa data. Bentuk persamaan regresi ganda adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan:

Y : loyalitas anggota

$\alpha$  : Intercept persamaan regresi

b : Koefisien regresi variabel independen

$x_1$  : kepercayaan

$x_2$  : kepuasan

e : koefisien error

### 3. Uji t Parsial

Digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat.<sup>25</sup> Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut :

- a.  $H_0 : b_1 = b_2 = b_3 \leq 0$  artinya tidak terdapat pengaruh yang nyata antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b.  $H_0 : b_1 = b_2 = b_3 < \neq 0$ , artinya ada pengaruh bermakna antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Pengambilan keputusan uji t parsial, dikatakan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial jika nilai output SPSS pada kolom *coefficient* untuk melihat t hitung menunjukkan nilai lebih besar dari t tabel ( $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ) dengan ketentuan t tabel

---

<sup>24</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: UNDIP Press, 2011), 36.

<sup>25</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: UNDIP Press, 2011), 74.

dengan derajat kebebasan = jumlah sampel dan nilai  $\alpha = 0.05$ .

#### 4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinan digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel – variabel dependen. Nilai koefisien adalah antara nol sampai dengan satu dan ditunjukkan dengan nilai *adjusted R<sup>2</sup>*.<sup>26</sup>

Uji koefisien determinasi  $R^2$  digunakan untuk mengetahui seberapa baik sampel menggunakan data.  $R^2$  mengukur sebesarnya jumlah reduksi dalam variabel *dependent* yang diperoleh dari pengguna variabel bebas.  $R^2$  mempunyai nilai antara 0 sampai 1, dengan  $R^2$  yang tinggi berkisar antara 0,7 sampai 1.

$R^2$  yang digunakan adalah nilai *adjusted R square* yang merupakan  $R^2$  yang telah disesuaikan. *Adjusted R square* merupakan indikator untuk mengetahui pengaruh penambahan waktu suatu variabel *independent* ke dalam persamaan.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Untuk mengetahui uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat dari nilai *adjusted R square* dalam SPSS.

Secara sistematis jika nilai  $R^2 = 1$ , maka *adjusted R square* = 1 sedangkan jika  $R^2 = 0$ , maka *adjusted R square* =  $(1-k)/(n-k)$ . Jika  $k > 1$ , maka *adjusted R square* akan bernilai negatif.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: UNDIP Press, 2011), 74.

<sup>27</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: UNDIP Press, 2011), 83.