

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode dan Jenis Penelitian**

##### **1. Metode Penelitian**

Menurut Willis dalam Nur Sayidah metode penelitian yaitu mengarah pada suatu proses tertentu dalam mengumpulkan dan menganalisis data dan informasi. Sedangkan menurut sugiyono metode penelitian adalah suatu proses ilmiah untuk mendapatkan data dengan kegunaan dan tujuan tertentu. (sayidah, 2018)

Pada umumnya, metode penelitian itu merujuk pada tentang bagaimana memperoleh dan mencari tentang informasi terkait dengan tentang apa yang sedang diteliti. Dalam hal tersebut, terdapat empat kunci yang perlu diperhatikan yaitu: cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. (Sugiyono, 2012)

Menurut pendapat Moewardi dalam buku Widodo pendekatan kuantitatif bertujuan untuk melihat sebuah hubungan antara variabel. Penggunaan penelitian ini bertujuan untuk membantu peneliti dalam mengevaluasi dan mengetahui sejauh mana data yang dihasilkan melalui metode tertentu valid dan benar-benar merefleksikan sebuah realita yang ada. (Widodo, 2017).

Jadi dapat penulis pahami bahwa metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian dengan menggunakan data yang berasal dari angka-angka hasil observasi, mulai dari pengumpulan data, mengemukakan

variabel- variabel penelitian, penafsiran terhadap data tersebut, dan menghasilkan kesimpulan hasilnya.

## **2. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menekankan pada pengujian hipotesis melalui pengukuran variabel, penelitian dengan angka-angka, dan analisis data melalui teknik statistik dikenal dengan penelitian kuantitatif (Sahir, 2022).

Menurut (Suryani,2015) penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menekankan analisis datanya berupa numerik/angka yang diolah menggunakan teknik statistik.

Penelitian kuantitatif (Sugiyono,2019) juga merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan menggunakan instrumen penelitian yang bersifat kuantitatif/statistik untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang sudah ditetapkan. Penelitian kuantitatif juga merupakan penelitian yang datanya dinyatakan dalam angka dan di analisis dengan teknik statistik (carmines, dalam sopiah,2010:26).

Dengan demikian jenis penelitian berdasarkan bidangnya, yang peneliti ambil adalah penelitian akademis karena peneliti melakukan penelitian untuk menyusun skripsi (S1) dan menggunakan metode penelitian yaitu metode kuantitatif.

## **B. Lokasi penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di Koperasi Rumah Sakit M. Natsir Kota Solok, yang beralamat di Jl. Nangka, Simpang Rumbio, Kec. Lubuk Sikarah, Kota Solok. Alasan peneliti mengambil lokasi tersebut karena Rumah Sakit ini tidak hanya memberikan bantuan berupa penyembuhan kepada pasien tapi juga membantu dalam hal ekonomi anggota atau karyawan yang ada di Rumah Sakit tersebut. Waktu observasi awal peneliti dilakukan pada 13 Januari 2026 – 12 Maret 2026.

## **C. Populasi dan sampel**

### **1. Populasi**

Populasi merupakan bagian dari kelompok subjek yang akan dikenai generalisasi penelitian (Azwar, 2010). Populasi suatu wilayah generalisasi di dalamnya terdiri dari objek dan subjek yang sudah memiliki ciri-ciri tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Koperasi Rumah Sakit M. Natsir Kota Solok yang berjumlah 545 orang.

### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Menurut Ridwan dan Kuncoro sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri – ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Karena tidak semua data dan informasi akan diproses dan tidak semua orang atau benda akan diteliti.

Sampel adalah sebagian yang akan diteliti, sampel harus benar benar bisa mencerminkan keadaan populasi, artinya kesimpulan hasil penelitian yang diangkat dari sampel harus merupakan kesimpulan atas populasi (Sahir, 2022).

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang sama dengan populasi (Azwar, 2010). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah, nonprobability sampling, maksudnya teknik pengambilan sampel ini tidak dipilih secara acak, dimana mengambil sampel dari jumlah tertentu dianggap bisa merefleksikan ciri dari populasi (Azwar, 2010).

Perhitungan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, sebagai berikut.

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

keterangan

n = besar sampel yang akan diteliti

N = besar populasi peneliti yaitu 545 orang anggota

e = nilai kritis (Batasan ketelitian) yang diinginkan persen kelonggaran ketidaktelitian karna sebuah kesalahan penarikan sebuah sampel yang masih dapat ditolerir atau yang diinginkan, yaitu 10%. Oleh karna itu untuk mengetahui hasil dari sampel penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{545}{1 + 545 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{545}{1 + 545 (0,01)}$$

$$n = \frac{545}{6,45}$$

$$n = 84.50$$

$$n = 85 \text{ anggota}$$

Adapun dalam penelitian ini, penarikan sampel yang digunakan yaitu pemilihan subjek didasarkan pada sifat-sifat atau ciri-ciri sesuai dengan syarat-syarat yang sebelumnya sudah ditentukan oleh peneliti (Azwar, 1998). Kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu konsumen Koperasi Rumah Sakit M. Natsir Kota Solok karna konsumen yang merasakan kepuasan terhadap kompetensi dan layanan kinerja karyawan sehingga peneliti ingin melihat apakah konsumen koperasi merasa puas terhadap kompetensi yang dimiliki karyawan dan layanan kinerja yang diberikan oleh karyawan.

#### **D. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional adalah gambaran teliti mengenai prosedur yang diperlukan untuk memasuki unit-unit analisis ke dalam kategori-kategori tertentu dari tiap tiap variabel. Dengan demikian, definisi operasional atau operasionalisasi merupakan tahapan terakhir dalam proses pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat.

Perlu dijelaskan bahwa dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga variabel yaitu: kompetensi karyawan ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan kepuasan konsumen ( $Y$ ). Bohrnstedt menyatakan bahwa variabel dalam buku Muri Yusuf adalah karakteristik orang, objek atau kejadian yang berbeda pada orang, objek, atau kejadian itu. Dalam hal ini, maka adapun beberapa pembagian tentang sebuah variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)**

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang

menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) variabel bebas atau independen dalam penelitian ini adalah kompetensi karyawan ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ).

a. Kompetensi Karyawan ( $X_1$ )

Variabel bebas (kompetensi karyawan) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat (kepuasan konsumen), baik secara positif atau secara negatif atau sebuah variabel yang memunculkan variabel lain. Adapun yang menjadi sebuah variabel bebas, maka akan diberikan simbol X. Adapun yang menjadi sebuah variabel bebas dalam penelitian ini adalah kompetensi karyawan ( $X_1$ ).

Pada penelitian ini, adapun yang menjadi sebuah indikator pada variabel kompetensi karyawan adalah a) pengetahuan, memiliki pengetahuan yang mendukung pekerjaan, memiliki kemauan untuk meningkatkan pengetahuan; b) keahlian, memiliki keahlian teknis sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditangani, memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi masalah, memiliki kemampuan mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi; c) sikap, memiliki inisiatif dalam membantu rekan kerja, memiliki keramahan dan kesopanan dalam melaksanakan pekerjaan dan serius menangani setiap keluhan-keluhan konsumen.

b. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

Stemvelt menyatakan bahwa kualitas pelayanan itu adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan

dan menjadi sebuah gagasan yang harus dirumuskan (formulasi). Agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evolusi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memberikan sebuah kepuasan terhadap konsumen. Pada penelitian ini, adapun yang menjadi sebuah indikator pada variabel kualitas pelayanan adalah reliabilitas/ kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) dan jaminan (*assurance*).

## 2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi sebuah variabel terikat adalah kepuasan konsumen (Y). Kepuasan konsumen adalah sebuah variabel yang akan dijelaskan atau diprediksi oleh peneliti. Biasanya variabel ini dilambangkan dengan simbol Y. Adapun yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen di Koperasi Rumah Sakit M. Natsir Kota Solok.

Kepuasan konsumen sebagai sejauh mana, mereka mendapatkan kepuasan terhadap sebuah pelayanan serta jasa dan produk yang diberikan oleh Koperasi Rumah Sakit M. Natsir kota solok. Untuk melihat itu semua, peneliti memberikan beberapa indikator tentang sebuah kepuasan. Adapun indikator tersebut adalah kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan.

## E. Sumber Data

Menurut V. Wiratna Sujarweni, sumber data adalah menjadi subjek dari mana data tersebut diperoleh. Jenis data yang dimanfaatkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Sebagai contoh, bahwa peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara sebagai sebuah alat dalam proses pengumpulan sebuah data. Maka dari sebuah jawaban yang telah diberikan narasumber, akan menjadi sebuah acuan yang dapat menjadikan sebuah jawaban bagi seseorang yang sedang meneliti. Dalam sebuah penelitian, sumber data secara umum mencakup asal usul data yang diperlukan dalam suatu penelitian, yang mana melibatkan sebuah kombinasi antara data primer dan data sekunder (Hastuti, 2021).

Maka daripada itu yang akan menjadi sumber data dalam penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

### 1. Data primer

Data primer adalah sebuah informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya kemudian diolah oleh yang bersangkutan untuk keperluan internal. Artinya untuk memperoleh sebuah data primer, maka seorang peneliti akan memperoleh data tersebut melalui narasumber yang ditanya, sehingga dengan jawaban yang dia berikan, maka akan cukup mudah bagi seorang peneliti dalam mengolah data dan mendeskripsikan apa yang terjadi dilapangan yang mana seorang peneliti akan memperoleh jawaban yang lebih kompleks dibanding dengan memperoleh data sekunder. Dalam hal ini peneliti secara langsung memperoleh dari salah satu



karyawan atau supervisor yang ada di Koperasi Rumah Sakit M.Natsir Kota Solok, untuk memperoleh sebuah informasi yang terdapat disana.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil informasi sebelumnya oleh pihak lain yang dapat dijadikan landasan bagi peneliti atau analisis lainnya. Sumber data ini tidak diperoleh seperti sumber data primer, melainkan sumber data ini telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang telah dipublikasikan.

Data sekunder yang diperoleh tentang dari beberapa sumber yang telah melakukan berbagai penelitian tentang kepuasan seorang pelanggan dan menerapkan sebuah manajemen pemasaran. Dikarenakan hal itu, maka data tersebut bisa diperoleh dari berbagai sektor yang terdapat dalam sebuah perusahaan tersebut.

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat yang digunakan bagi peneliti dalam menerapkan sistem pengumpulan data. Dengan demikian terdapat kaitan antara sistem dengan instrumen pengumpulan data. Ada dua hal yang memberi pengaruh mutu data penelitian, yakni mutu instrumen penelitian dan mutu pengumpulan data. Instrumen penelitian yakni alat bantu yang diaplikasikan peneliti dalam kegiatan pengumpulan data.

Adapun instrumen penelitian yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner, peneliti menggunakan angket tertutup, yaitu angket dimana responden hanya

memilih jawaban yang sudah disediakan dengan menggunakan skala Likert, yaitu responden hanya memberikan persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap butir soal tersebut dengan bentuk *checklist*, dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi (Arikanto, 2016) :

**Table 3.1:**  
**Skala Likert**

| NO | Pertanyaan                | Bobot positif | Bobot negatif |
|----|---------------------------|---------------|---------------|
| 1  | Sangat setuju (SS)        | 5             | 1             |
| 2  | Setuju (S)                | 4             | 2             |
| 3  | Cukup Setuju (CS)         | 3             | 3             |
| 4  | Tidak Setuju (TS)         | 2             | 4             |
| 5  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1             | 5             |

Sumber: Data diolah sendiri (2025)

Dari tabel skala likert di atas dapat disimpulkan bahwa sangat setuju (SS) diberi nilai 5, setuju (S) diberi nilai 4, cukup setuju (CS) diberi nilai 3, tidak setuju (TS) diberi nilai 2, sangat tidak setuju (STS) diberi nilai 1.

### 1. Jenis Instrumen Penelitian

Secara umum terdapat dua jenis instrumen penelitian yang disusun oleh peneliti sendiri. Dan jenis kedua adalah instrumen yang sudah terstandar. Jumlah instrument kedua belum banyak beredar di Indonesia. butir-butir instrumen tersebut memang kebanyakan bersifat rahasia dan hanya boleh digunakan oleh orang-orang yang berwenang yaitu mereka yang telah terdidik untuk mengenal secara mendalam mengenai instrumen tersebut. Instrument terstandar disusun melalui prosedur tertentu yang langkah-langkahnya cukup panjang, yaitu melalui penyusunan secara cermat dan uji coba berkali-kali (Arikanto, 2016).

## **2. Prosedur Penyusunan Instrumen Penelitian**

Menurut Arikunto (2016) dalam penyusunan instrumen pengumpulan data dilakukan langkah-langkah sebagai berikut: a) mengadakan identifikasi terhadap variabel-variabel yang ada di dalam rumusan judul penelitian atau yang tertera di dalam problematika penelitian; b) menjabarkan variabel menjadi sub atau bagian variabel; c) mencari indikator setiap sub atau bagian variabel; d) menderetkan deskriptor dari setiap indikator; e) merumuskan setiap deskriptor menjadi butir-butir instrument; f) melengkapi instrument dengan (pedoman atau intruksi) dan kata pengantar.

Untuk membuat pedoman penyusunan kuesioner, penulis mencari indikator dari setiap variabel, seterusnya mengajarkannya dalam bentuk deskripsi, setelah itu diwujudkan dalam bentuk butir-butir pertanyaan. Variabel kompetensi karyawan, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut :

UIN IMAM BONJOL  
PADANG

**Table 3.2**  
**Instrumen Penelitian**

| N<br>O | Variable                              | Definisi                                                                                                                                                                                                                                      | Indikator                                 | Skala<br>pengukuran                                    |
|--------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 1      | Kompetensi Karyawan (X <sub>1</sub> ) | Kompetensi karyawan adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada pengetahuan (knowledge), keahlian (skill), dan sikap (attitude). (Edison, Anwar & Komariyah, 2016) | a. Pengetahuan<br>b. Keahlian<br>c. Sikap | 1,2,3,4,5,6<br>7,8,9,10,11,12<br>13,14,15,16,17,<br>18 |

|   |                              |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                              |
|---|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) | Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2019) | <ul style="list-style-type: none"> <li>. a. <i>Tangibles</i> (bukti fisik)</li> <li>. b. <i>Reliabilitas</i> (kehandalan)</li> <li>. c. <i>Responsiveness</i> (daya tangkap)</li> <li>. d. <i>Assurance</i> (jaminan)</li> <li>. e. <i>Empathy</i> (empati)</li> </ul> | 1,2,3,4,5,6<br>7,8,9,10,11,12<br>13,14,15,16,17,18<br>19,20,21,22,23,24<br>25,26,27,28,29,30 |
| 3 | Kepuasan Konsumen (Y)        | Kepuasan konsumen adalah “perasaan senang, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa.” (Khamdan Rifa’i & Hamdi HS, 2023)                               | a. Kesesuaian harapan<br>b. Kemudahan dalam memperoleh pelayanan<br>c. Ketersediaan untuk merekomendasikan                                                                                                                                                             | 1,2,3,4<br>5,6,7,8,9,10<br>11,12,13,14                                                       |

Sumber: Data diolah sendiri 2025)

Variabel kompetensi karyawan ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) merupakan variabel independen yang sering kali disebut dengan sebuah variabel bebas. Indikator yang digunakan oleh peneliti terkait dengan kualitas pelayanan, dan Variabel kepuasan konsumen (Y) merupakan variabel dependen atau yang sering disebut dengan variabel terikat.

### 3. Uji Coba Instrumen

#### a. Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya sebuah

kuesioner. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji validitas item. Uji validitas item digunakan untuk mengukur sejauh mana cermat suatu item mengukur suatu objeknya. Item akan dikatakan valid, jika ada korelasi dengan skor total. Hal ini menunjukkan bahwa adanya sebuah dukungan item tersebut dalam mengungkapkan sesuatu yang ingin diungkap. Item ini adalah bentuk sebuah ungkapan atau beberapa pertanyaan yang diserahkan lalu dijawab atau dipilih oleh responden dengan menggunakan bentuk kuesioner. Dalam hal ini, menurut Imam Ghazali (2011), suatu pertanyaan atau sebuah indikator itu dikatakan valid apabila:

- 1) Jika  $r_{hitung}$  positif serta nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka bukti atau variabel tersebut dikatakan valid.
- 2) Jika  $r_{hitung}$  tidak positif serta nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir atau variabel tersebut dikatakan tidak valid.

Jadi dapat peneliti berikan sebuah penjelasan, bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak validnya suatu kuesioner. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji validitas item. Untuk perhitungan validitas peneliti menggunakan program SPSS versi 26.

Untuk mengetahui tentang hasil yang diperoleh dari variabel kualitas pelayanan dan faktor emosional, peneliti telah melakukan pengujian data pada SPSS versi 26. Yang mana hasil yang diperoleh

adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.3**  
**Uji Validitas Variabel Kompetensi Karyawan (X<sub>1</sub>)**

| No Item | R <sub>tabel</sub> | R <sub>hitung</sub> | Keterangan |
|---------|--------------------|---------------------|------------|
| (1)     | (2)                | (3)                 | (4)        |
| X1.1    | 0,361              | 0,578               | Valid      |
| X1.2    | 0,361              | 0,365               | Valid      |
| X1.3    | 0,361              | 0,371               | Valid      |
| X1.4    | 0,361              | 0,665               | Valid      |
| X1.5    | 0,361              | 0,648               | Valid      |
| X1.6    | 0,361              | 0,675               | Valid      |
| X1.7    | 0,361              | 0,388               | Valid      |
| X1.8    | 0,361              | 0,371               | Valid      |
| X1.9    | 0,361              | 0,522               | Valid      |
| X1.10   | 0,361              | 0,418               | Valid      |
| X1.11   | 0,361              | 0,691               | Valid      |
| X1.12   | 0,361              | 0,391               | Valid      |
| X1.13   | 0,361              | 0,404               | Valid      |
| X1.14   | 0,361              | 0,532               | Valid      |
| X1.15   | 0,361              | 0,628               | Valid      |
| X1.16   | 0,361              | 0,670               | Valid      |
| X1.17   | 0,361              | 0,607               | Valid      |

*Sumber : Data diolah peneliti dengan SPSS 26.0 (2025)*

Pada tabel 3.3 menggambarkan sebuah hasil uji validitas terhadap variabel kompetensi karyawan (X<sub>1</sub>) dengan jumlah pertanyaan sebanyak 17 butir pertanyaan. Dan dari hasil yang ditemukan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sehingga sesuai juga dengan ketentuan tersebut, jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka data tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 3.4**  
**Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

| No Item | R <sub>tabel</sub> | R <sub>hitung</sub> | Keterangan |
|---------|--------------------|---------------------|------------|
| (1)     | (2)                | (3)                 | (4)        |
| X2.1    | 0,361              | 0,697               | Valid      |
| X2.2    | 0,361              | 0,763               | Valid      |
| X2.3    | 0,361              | 0,535               | Valid      |
| X2.4    | 0,361              | 0,458               | Valid      |
| X2.5    | 0,361              | 0,623               | Valid      |
| X2.6    | 0,361              | 0,631               | Valid      |
| X2.7    | 0,361              | 0,764               | Valid      |
| X2.8    | 0,361              | 0,918               | Valid      |
| X2.9    | 0,361              | 0,751               | Valid      |
| X2.10   | 0,361              | 0,683               | Valid      |
| X2.11   | 0,361              | 0,788               | Valid      |
| X2.12   | 0,361              | 0,605               | Valid      |
| X2.13   | 0,361              | 0,746               | Valid      |
| X2.14   | 0,361              | 0,535               | Valid      |
| X2.15   | 0,361              | 0,435               | Valid      |
| X2.16   | 0,361              | 0,724               | Valid      |
| X2.17   | 0,361              | 0,558               | Valid      |
| X2.18   | 0,361              | 0,680               | Valid      |
| X2.19   | 0,361              | 0,451               | Valid      |

Sumber : Data diolah peneliti dengan SPSS 26.0 (2025)

Pada tabel 3.4 menggambarkan sebuah hasil uji validitas terhadap variabel kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) dengan jumlah pertanyaan sebanyak 19 butir pertanyaan. Dan dari hasil yang ditemukan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sehingga sesuai juga dengan ketentuan tersebut, jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka data tersebut dinyatakan valid.



**Tabel 3.5**  
**Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**

| <b>No Item</b> | <b>R<sub>tabel</sub></b> | <b>R<sub>hitung</sub></b> | <b>Keterangan</b> |
|----------------|--------------------------|---------------------------|-------------------|
| (1)            | (2)                      | (3)                       | (4)               |
| Y              | 0,361                    | 0,444                     | Valid             |
| Y              | 0,361                    | 0,383                     | Valid             |
| Y              | 0,361                    | 0,577                     | Valid             |
| Y              | 0,361                    | 0,759                     | Valid             |
| Y              | 0,361                    | 0,412                     | Valid             |
| Y              | 0,361                    | 0,433                     | Valid             |
| Y              | 0,361                    | 0,586                     | Valid             |
| Y              | 0,361                    | 0,596                     | Valid             |
| Y              | 0,361                    | 0,415                     | Valid             |
| Y              | 0,361                    | 0,395                     | Valid             |
| Y              | 0,361                    | 0,491                     | Valid             |
| Y              | 0,361                    | 0,430                     | Valid             |

UIN IMAM BONJOL  
PADANG

*Sumber : Data diolah peneliti dengan SPSS 26.0 (2025)*

Pada tabel 3.5 menggambarkan sebuah hasil uji validitas terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) dengan jumlah

pertanyaan sebanyak 12 butir pertanyaan. Dan dari hasil yang ditemukan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sehingga sesuai juga dengan ketentuan tersebut, jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka data tersebut dinyatakan valid.

#### **b. Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi kuesioner sebagai alat ukur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Cronbach Alpha untuk menggunakan sebuah ukuran skala rentangan seperti skala likert 1-5. Uji reliabilitas adalah kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk dalam pengujian ini adalah item yang valid saja. Nilai Alpha 0,60 merupakan sebuah batasan bagi instrumen dikatakan reliabel atau tidak. Suatu variabel dikatakan valid, jika mempunyai Cronbach Alpha  $> 0,60$  (Ghazali, 2011). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus Cronbach Alpha yaitu sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum ab^2}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas Instrument

$K$  = Banyak butiran pertanyaan atau soal

$\sum ab^2$  = Jumlah variabel butir

$\sigma^2$  = Variable total

Dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika  $r_{alpha}$  dan  $r_{\alpha}$  maka butir item pertanyaan atau variabel tersebut adalah reliabel.
- b. Jika  $r_{alpha}$  dan  $r_{\alpha} <$  maka butir item pertanyaan atau variabel tersebut tidak

reliabel.

Penggunaan rumus tersebut adalah mengolah sebuah data secara manual. Namun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan bantuan dari komputerisasi dengan menggunakan sebuah program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 22. Dilihat dari hasil *Cronbach Alpha*.

Menurut Yusuf (2014), reliabilitas merupakan sebuah konsistensi atau kestabilan skor suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama namun diberikan dalam waktu yang berbeda. Uji reliabilitas digunakan untuk menetapkan apakah instrumen dalam hal kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama. Dalam penelitian ini, rumus Cronbach Alpha digunakan sebagai alat ukur untuk pengujian reliabilitas. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan sebuah nilai Cronbach alpha  $> 0,60$ .

Dalam buku Duwi Priyatno bahwa ada sebuah ungkapan yang tertera dalam buku tersebut yang mana menyatakan bahwa reliabilitas yang kurang dari 0,6 maka itu dikatakan kurang baik. Apabila koefisiennya berada 0,7 maka pernyataan tersebut dapat diterima dan apabila nilainya diatas 8.0 maka pernyataan tersebut dikategorikan baik. Jadi dapat dikatakan, bahwa apabila variabel kompetensi karyawan, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen mencapai lebih dari 0,7 maka dinyatakan memenuhi syarat reliabilitas. Berikut adalah uji reliabilitas variabel kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan menggunakan SPSS versi 26.0

**Tabel 3.6**  
**Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi Karyawan**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .756                   | 17         |

Sumber : Data diolah peneliti dengan SPSS 26.0 (2025)

Nilai reliabilitas variabel kompetensi karyawan ditunjukkan pada tabel 3.6 tersebut. Secara keseluruhan terdapat 17 item pernyataan, dan koefisien *Cronbach alpha* 0,756. Dasar pengambilan sebuah keputusan menunjukkan bahwa, dengan sebuah asumsi bahwa variabel tersebut *reliabel*, nilai *Reliability Statistic alpha* adalah  $0,811 > 0.06$ . agar dapat menerima nilai reliabilitas, maka dapat dikatakan semua item tersebut valid.

**Tabel 3.7**  
**Uji Reliabilitas Variabel kualitas pelayanan**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .863                   | 19         |

Sumber : Data diolah peneliti dengan SPSS 26.0

(2025)

Nilai reliabilitas variabel kualitas pelayanan ditunjukkan pada tabel 3.7 tersebut. Secara keseluruhan terdapat 19 item pernyataan, dan koefisien *Cronbach alpha* 0,863. Dasar pengambilan sebuah keputusan menunjukkan bahwa, dengan sebuah asumsi bahwa variabel tersebut *reliabel*, nilai *Reliability Statistic alpha* adalah  $0,894 > 0.06$ . agar dapat menerima nilai reliabilitas, maka dapat dikatakan semua item tersebut valid.

**Tabel 3.8**  
**Uji Reliabilitas variabel Kepuasan Konsumen**

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| .749                          | 12         |

*Sumber : Data diolah peneliti dengan SPSS 26.0 (2025)*

Nilai reliabilitas variabel kepuasan konsumen ditunjukkan pada tabel 3.8 tersebut. Secara keseluruhan terdapat 12 item pernyataan, dan koefisien *Cronbach alpha* 0,749. Dasar pengambilan sebuah keputusan menunjukkan bahwa, dengan sebuah asumsi bahwa variabel tersebut *reliabel*, nilai *Reliability Statistic alpha* adalah  $0,789 > 0.06$ . Agar dapat menerima nilai reliabilitas, maka dapat dikatakan semua item tersebut valid.

#### **c. Instrument Final**

Instrumen final adalah sebuah instrumen akhir yang akan digunakan untuk melakukan sebuah penelitian setelah dilakukannya sebuah uji coba.

#### **G. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut sugiyono, langkah yang paling utama dalam sebuah proses penelitian adalah teknik dari sebuah pengumpulan data, karena fokus utama seorang peneliti adalah memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dalam teknik pengumpulan data, maka dapat dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengumpulan sebuah data merujuk pada metode atau cara yang digunakan untuk menghimpun informasi atau fakta yang diperlukan oleh penelitian. Perlu diketahui, pilihan teknik pengumpulan data, adalah sebuah teknik yang akan dapat mempengaruhi kualitas dan kevalidan hasil penelitian

(Ruslan, 2003).

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, maka teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

### **1. Kuesioner**

Kuesioner itu adalah daftar pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Kuesioner juga disebut dengan angket, yang mana angket ini sendiri terbagi menjadi dua pembagian, ada yang dinamakan angket terbuka dan ada yang dinamakan dengan angket tertutup. Secara penjelasan dan pengertian, angket terbuka itu adalah responden yang diberikan kebebasan untuk memberikan jawaban yang dirasa perlu. Responden berhak menguraikan sebuah jawaban. Dengan kata lain bahwa angket terbuka ini juga dinamakan sebuah angket yang berisi tentang berbagai pertanyaan yang akan diberikan kepada responden dan yang harus dijawab. Sedangkan angket tertutup adalah memberikan pertanyaan dengan alternatif jawaban yang sudah ditentukan atau yang sudah disediakan oleh peneliti. Seorang responden hanya tinggal memilih dan menyampaikan beberapa jawaban yang sudah disiapkan oleh peneliti terhadap sebuah objek yang akan diteliti tersebut. (Audila, 2021)

### **2. Dokumen**

Dalam mengumpulkan sebuah data, hal yang paling tepat digunakan dengan memiliki data yang jelas salah satunya melalui sebuah dokumen dari tempat objek yang sedang diteliti. Dengan adanya sebuah dokumen, maka semua bentuk yang ada diperusahaan tersebut menjadi lebih jelas dan tepat,

sehingga akan mampu menjelaskan tentang bagaimana perusahaan tersebut.

Lebih jelasnya, Gottschalk bahwa dokumen itu dalam pengertiannya yang lebih luas berupa setiap goresan sebuah pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang bersifat tulisan, lisan, gambaran dan arkeologis (Adi, 2016).

Jadi dapat diberikan sebuah kesimpulan, bahwa dokumen itu, bisa berasal dari apapun itu, yang jelas hal yang terkait dengan identitas dan perkembangan perusahaan apakah itu bersumber dari lisan dan lainnya, itu juga dapat dikatakan sebuah dokumen.

## **H. Teknik Analisis Data**

### **1. Analisis Deskriptif**

Statistik deskriptif adalah sebuah statistik yang dipakai untuk menganalisis suatu data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan sebuah data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat sebuah kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2009). Yang termasuk dalam statistik deskriptif salah satunya adalah penyajian tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar revisi, perhitungan persentase (Sugiyono, 2009).

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi yang normal atau deskripsi yang mendekati normal. Dalam buku Ghazali (2011) ada dua cara yang dipakai untuk mengetahui apakah data terdistribusi atau tidaknya, yaitu dengan cara:

1) Analisa grafik dasar dalam pengambilan sebuah keputusan :

- a) Jika data yang menyebar pada garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi syarat atau asumsi.
- b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normatif

2) Analisis statistik uji statistik lain yang dapat digunakan untuk menguji normatif residual adalah uji statistik non parametrik *kolmogorov-smirnov* (K-S test) dan dasar dalam pengambilan sebuah keputusan adalah :

- a) Apabila probabilitas nilai Z uji K-S signifikan secara statistik maka  $H_0$  ditolak, yang berarti data terdistribusi tidak normal
- b) Apabila probabilitas nilai Z uji K-S tidak signifikan secara statistik maka  $H_0$  diterima, yang berarti data diterima, yang



berarti data terdistribusi secara normal.

$H_0$  = data residual terdistribusi normal.

$H_a$  = data residual tidak terdistribusi normal.

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

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan (korelasi) yang signifikan antara variabel bebas. Jika terdapat hubungan yang cukup tinggi (signifikan) berarti ada aspek yang sama diukur pada variabel bebas. Penyebab timbulnya multikolinearitas itu adalah diakibatkan karena pengguna lag (lagged values) dari variabel-variabel bebas dalam sebuah model regresi dan sifat-sifat variabel ekonomi akan cenderung berubah bersama-sama sepanjang waktu (Nachrowi dan Usman, 2006).

Dengan adanya multikolinearitas, maka hasil dari estimasi koefisien regresi bersifat biasa. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai Variance Inflation Factor (VIF). Dasar dalam pengambilan sebuah keputusannya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai tolerance  $< 1$  dan nilai VIF  $< 10$ , maka dapat diberikan sebuah penjelasan, bahwa tidak adanya multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.
- 2) Jika nilai tolerance  $> 1$  dan nilai VIF  $> 10$ , maka dapat dikatakan bahwa ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah sebuah yang terkait dengan hubungan ketergantungan atau keterkaitan antara sebuah variabel atau disebut juga sebuah variabel pengganggu lainnya atau varians antar variabel independen tidak mempunyai kesamaan (Nachrowi dan Usman, 2006). Kegunaannya adalah untuk melihat suatu pengaruh *error term* (variabel pengganggu) terhadap suatu variabel bebas.

#### 1) Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda merupakan sebuah analisis yang dipakai untuk melihat pengaruh antara variabel bebas (kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan) dengan variabel terikatnya (kepuasan konsumen). Menurut Sugiyono (2016) statistik untuk penelitian persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

$b_1$  = Koefisien regresi x

$x_1$  = Kompetensi Karyawan

$x_2$  = Kualitas Pelayanan

e = Kesalahan Penggunaan

#### 2) Koefien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen.

Dalam output SPSS koefisien determinasi pada tabel model Summary dan tertulis *R Square*. Namun pada dasarnya untuk regresi berganda menggunakan *R Square* yang telah disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini.

Nilai *R Square* dikatakan baik jika diatas 0,5 karena nilai *R Square* berkisar antara 0-1. Pada umumnya sampel dengan data deret waktu (*time series*) memiliki *R Square* maupun *Adjust R Square* dikatakan cukup tinggi dengan sebuah nilai diatas 0,5 (Santoso, 1999)

### 3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, terdiri dari uji t. Uji t mempunyai tujuan untuk mengetahui besarnya suatu pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Hasil uji ini ada pada output SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 25.0 dapat dilihat pada sebuah tabel *Coefficients* A. Untuk menghitung besarnya t hitung digunakan sebuah rumus, sebagai berikut :

$$t = \frac{x^1 - x^2}{s \sqrt{\frac{1}{n^1} + \frac{1}{n^2}}}$$

Keterangan:

$x^1$  = Nilai rata-rata kumpulan data pertama

$\bar{x}^2$  = Nilai rata-rata kumpulan data kedua

$n^1$  = Jumlah kumpulan data pertama

$n^2$  = Jumlah kumpulan data kedua

S = Variasi

Nilai dari uji t dapat dilihat dari p-value (pada kolom sig) dengan pengujian hipotesis sebagai berikut:

1)  $H_0$  diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau nilai p-value pada kolom sig.  $> level\ of\ significant\ (\alpha)$  yang menyatakan adanya pengaruh yang tidak signifikan antara kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi Rumah Sakit M.Natsir Kota Solok.

2)  $H_a$  diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau nilai p-value pada kolom sig.  $< level\ of\ significant\ (\alpha)$  yang menyatakan adanya sebuah pengaruh yang signifikan antara kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi Rumah Sakit M.Natsir Kota Solok.

#### **b. Uji Stimulan**

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan bahwa apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Dalam buku Ghazali (2011) untuk menguji hipotesis ini, maka digunakan F dengan kriteria pengambilan sebuah keputusan.

Sederhananya uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas/ independen yang dimasukkan kedalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat/

dependen. Untuk menghitung besarnya F hitung digunakan formula sebagai berikut:

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

Keterangan:

F = Nilai F hitung

$R^2$  = Koefisien determinasi

k = Jumlah variabel

n = Jumlah pengamatan atau ukuran sampel.

Adapun sebuah kriteria dalam pengambilan dasar sebuah keputusan uji F adalah sebagai berikut:

- 1). Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Yang dinyatakan bahwa kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen di Koperasi Rumah Sakit M.Natsir Kota Solok.
- 2). Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Yang dinyatakan bahwa kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi Rumah Sakit M.Natsir Kota Solok. Berdasarkan nilai signifikansi:

a) Apabila sig. < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

b) Apabila sig. > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.



UIN IMAM BONJOL  
PADANG