

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode dan Desain Penelitian**

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

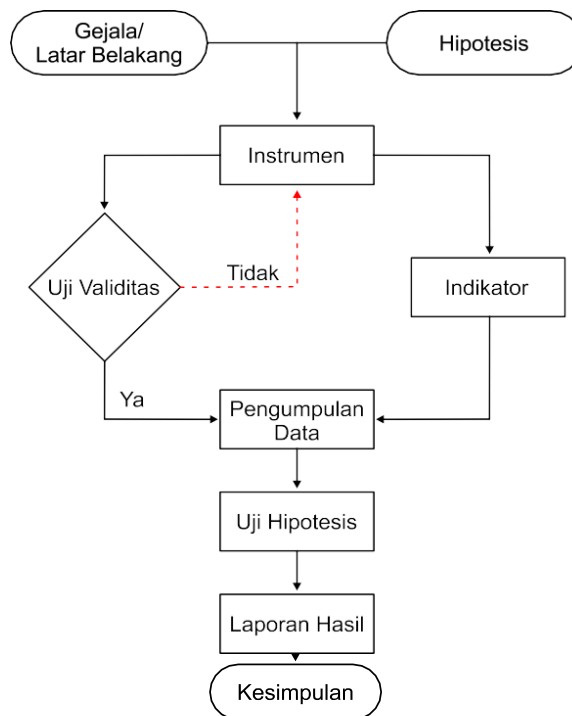
Sugiyono (2018, hlm. 2) mengatakan, “Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis”. Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa metode penelitian adalah cara ilmiah yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan dan mengumpulkan data. Dengan demikian dalam penelitian ini penulis menggunakan metode survey untuk mencari dan mengumpulkan data, sebagaimana dijelaskan menurut Sugiyono (2018, hlm. 6), “Metode survey 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”.

Jadi, jenis dari penelitian ini menggunakan metode penelitian survey dengan tingkat eksplanasi asosiatif kausal, dengan menggunakan asosiatif kausal dapat diketahui hubungan antara dua variabel atau lebih yang dapat menjelaskan gejala. Menurut Sugiyono (2018, hlm. 37), “Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab dan akibat, jadi disini terdapat variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hubungan sebab akibat kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Kopma Unpas.

## 2. Desain Penelitian

Desain penelitian akan berguna bagi semua pihak yang terlibat dalam kegiatan penelitian. Menurut Arikunto (2013, hlm. 90) mengatakan “Desain penelitian adalah rencana atau rancangan yang dibuat oleh peneliti, sebagai ancar-ancar kegiatan yang akan dilaksanakan”. Berdasarkan pengertian tersebut, penulis berpendapat bahwa perencanaan dan perancangan dalam penelitian perlu dilakukan, agar kegiatan penelitian dapat terlaksana secara sistematis dan lebih terarah. Adapun proses-proses yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan gejala masalah terjadinya sebuah penelitian yang dirumuskan ke dalam suatu rumusan masalah.
- b. Mengidentifikasi masalah yang terjadi di kedua unit usaha Kopma Unpas, yaitu mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan anggota Kopma Unpas.
- c. Memberikan hipotesis yang mungkin terjadi dalam penelitian.
- d. Menentukan instrumen yang akan digunakan dalam proses penelitian, serta cara pengujiannya dan menentukan indikator-indikator yang terdapat dalam penelitian.
- e. Melakukan pengujian hipotesis untuk membuktikan adanya hubungan atau pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Kopma Unpas.
- f. Mengumpulkan data menggunakan angket penelitian dan memproses hasil pengumpulan data dengan menggunakan aplikasi *SPSS 24.0 versi for windows*.
- g. Membuat kesimpulan terhadap hasil uji hipotesis.



**Gambar 3.1**  
**Desain Penelitian**

## B. Subjek dan Objek Penelitian

### 1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu yang diteliti, baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi). Subjek penelitian menurut Arikunto (2013, hlm. 129), “Sesuatu yang sangat penting kedudukannya didalam penelitian, subjek penelitian harus ditata sebelum penelitian siap untuk mengumpulkan data”. Berdasarkan pengertian tersebut, subjek dalam penelitian ini adalah sampel dari anggota Kopma Unpas angkatan 34 dan 35 yang berada di ruang lingkup Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pasundan dengan jumlah populasi 1.344 (Seribu Tiga Ratus Empat Puluh Empat).

#### a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Menurut Sugiyono (2018, hlm. 80), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi pada penelitian

ini adalah seluruh anggota Kopma Unpas angkatan 34 dan 35 yang berjumlah 1.344 (Seribu Tiga Ratus Empat Puluh Empat) orang. Adapun jumlah anggota angkatan 34 adalah sebanyak 492 (Empat Ratus Sembilan Puluh Dua) orang dan angkatan 35 adalah sebanyak 852 (Delapan Ratus Lima Puluh Dua) orang.

#### **b. Sampel**

Sampel menurut (Sugiyono, 2018, hlm. 81), “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel”. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan yaitu teknik sampel acak, dan peneliti menggunakan rumus Slovin untuk perhitungan sampel dengan tingkat kesalahan sebesar 10% :

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

#### **Keterangan :**

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

e : Batas toleransi kesalahan

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dengan menggunakan rumus Slovin, ukuran sampel data dihitung sebagai berikut :

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

$$n = \frac{1.344}{1 + 1.344 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{1.344}{1 + 1.344 (0,01)}$$

$$n = \frac{1.344}{14.44}$$

$$n = 93,0747 \approx 93$$

Berdasarkan perhitungan rumus di atas, telah diketahui bahwa jumlah sampel sebanyak 93 orang, yang terdiri dari anggota Koperasi Mahasiswa angkatan 34 dan 35.

## **2. Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah sifat keadaan dari suatu benda, orang atau yang menjadi pusat perhatian. Menurut Sugiyono (2018, hlm. 58), “Objek penelitian merupakan 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”. Objek pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X) sebagai variabel bebas, dan kepuasan anggota (Y) sebagai variabel terikat.

## **C. Operasionalisasi Variabel**

Menurut Sugiyono (2018, hlm. 39), “Variabel penelitian adalah 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”. Kegunaan dari operasional variabel adalah untuk mengidentifikasi variabel-variabel penelitian menjadi kategori – kategori data yang harus dikumpulkan dan dapat menjadi patokan dalam pengumpulan data oleh peneliti agar pengukuran yang dilakukan dapat lebih mudah.

### **1. Variabel independen (variabel bebas)**

Menurut Sugiyono (2018, hlm. 39), “Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen/terikat”. Variabel bebas dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

### **2. Variabel Dependen (variabel terikat)**

Menurut Sugiyono (2018, hlm. 39), “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel terikat dari penelitian ini adalah kepuasan anggota.

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Konsep Variabel dan Dimensi	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	Menurut (Tjiptono, 2014, hlm. 268) “Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.	1. Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> ) (Parasuraman, et al., (1988) dalam (Tjiptono & Gregorius, 2016, hlm. 137).	1. Kondisi unit usaha atau lingkungan nyaman dan bersih. 2. Lengkapnya peralatan dan perlengkapan yang digunakan. 3. Peraturan dan penataan ruangan yang nyaman. 4. Penampilan karyawan menarik dan rapih.	<b>Skala pengukuran :</b> Likert 1-5
		2.Keandalan ( <i>Reliability</i> ) (Parasuraman, et al., (1988) dalam (Tjiptono	1. Karyawan mampu melayani pelanggan dengan tepat waktu. 2. Karyawan bekerja secara	<b>Skala pengukuran :</b> Likert 1-5

		& Gregorius, 2016, hlm. 137).	<p>profesional tanpa membuat pelanggan kecewa dengan cara kerja atau hasil kerja yang maksimal.</p> <p>3. Karyawan dapat diandalkan dalam menangani masalah atau keluhan yang dirasakan pelanggan.</p> <p>4. Karyawan melayani pelanggan dengan teliti.</p>	
		3. Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) (Parasuraman, et al., (1988) dalam (Tjiptono & Gregorius, 2016, hlm. 137).	<p>1. Karyawan melayani anggota dengan cepat dan tanggap.</p> <p>2. Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan</p> <p>3. Penyampaian yang jelas tentang suatu produk (makanan, minuman, dll) kepada pelanggan.</p> <p>4. Karyawan mampu merespon</p>	<p><b>Skala pengukuran :</b> Likert 1-5</p>

			<p>keinginan pelanggan dengan cepat.</p> <p>5. Karyawan melayani dengan cepat tanggap keluhan yang dirasakan pelanggan.</p>	
		<p>4. Jaminan (<i>Assurance</i>). (Parasuraman, et al., (1988) dalam (Tjiptono &amp; Gregorius, 2016, hlm. 137).</p>	<p>1. Karyawan memiliki kesopanan dalam penampilan (pakaian dan sikap).</p> <p>2. Pengetahuan dan kemampuan karyawan sesuai dengan bidang pekerjaannya.</p> <p>3. Pelanggan merasa aman pada saat melakukan transaksi.</p>	<p><b>Skala pengukuran :</b> Likert 1-5</p>
		<p>5. Empati (<i>Emphaty</i>). (Parasuraman, et al., (1988) dalam (Tjiptono &amp; Gregorius, 2016, hlm. 137).</p>	<p>1. Karyawan melayani dengan sikap sabar dan ramah.</p> <p>2. Karyawan melayani dengan sikap sopan santun.</p> <p>3. Karyawan menjalin hubungan interaktif dengan anggota.</p>	<p><b>Skala pengukuran :</b> Likert 1-5</p>



Kepuasan Anggota (Y)	Menurut <b>Kotler dalam Surjadi (2014, hlm. 150)</b> “Kepuasan pelanggan ialah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”.	Indikator Kepuasan Anggota (Kotler & Keller, 2012, hlm. 150).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan karyawan Toko TS dan <i>Green Café</i> memuaskan.</li> <li>2. Pelayanan yang diberikan karyawan Toko TS dan <i>Green Café</i> sesuai dengan harapan pelanggan.</li> <li>3. Anggota ingin melakukan transaksi pembelian ulang.</li> <li>4. Merekomendasikan barang/jasa yang ada di Toko TS dan <i>Green Café</i> kepada orang lain.</li> </ol>	<b>Skala pengukuran :</b> Likert 1-5
----------------------	---	---	--	---

## **D. Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian**

### **1. Rancangan Pengumpulan Data**

#### **a. Wawancara**

Menurut Sugiyono (2018, hlm. 137), “Wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil”. Berdasarkan pengertian tersebut, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa kepengurusan dan anggota koperasi mahasiswa untuk dijadikan sebagai data awal dalam penelitian.

#### **b. Kuesioner/Angket**

Sugiyono (2018, hlm. 142) mengatakan “Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet”. Ditinjau dari segi menjawab, maka bentuk dari angket pada penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu angket yang disusun dengan menyediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya tinggal memberi tanda ceklis pada jawaban yang tersedia.

Dalam mengukur kualitas pelayanan, penulis menggunakan skala pengukuran likert dengan pemberian skor yang selanjutnya ditentukan pada setiap butir pernyataan. Menurut Sugiyono (2018, hlm. 93), “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Alternatif jawaban dalam skala likert yang digunakan diberi skor sebagai berikut :

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber : (Sugiyono, 2018, hlm. 94). Disesuaikan

## **2. Instrumen Penelitian**

Menurut Indrawan & Yaniawati (2017, hlm. 112) mengatakan “Instrumen penelitian merupakan alat bagi peneliti yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi yang relevan dengan permasalahan penelitian”. Instrumen dalam penelitian kuantitatif dapat berupa test, pedoman wawancara, pedoman observasi, dan kuesioner. Dalam penelitian ini alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data variabel X dan Y yaitu menggunakan wawancara dan angket.

### **a. Pedoman Wawancara**

Peneliti mempersiapkan daftar pertanyaan untuk dijadikan pedoman wawancara. Pertanyaan wawancara mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Kopma Unpas yang dijadikan sasaran peneliti dalam melakukan wawancara adalah beberapa kepengurusan dan anggota angkatan 34 dan 35 Kopma Unpas. Hasil wawancara ini dijadikan sebagai data awal dalam penelitian.

### **b. Format Angket**

Di bawah ini disajikan format angket yang dibuat untuk mengumpulkan data dari masing-masing dimensi variabel independen (kualitas pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan anggota) yang digunakan, adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.3**  
**Format Instrumen Penelitian**

**KUALITAS PELAYANAN KOPERASI MAHASISWA**

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>						
1.	Kondisi unit usaha Kopma Unpas nyaman dan bersih.					
2.	Unit usaha Kopma Unpas menggunakan peralatan yang modern untuk menunjang kelancaran transaksi.					
3.	Unit usaha Kopma Unpas memiliki peraturan dan penataan ruang yang nyaman.					
4.	Penampilan seragam karyawan Toko TS dan <i>Green Café</i> rapih.					
<b>Keandalan (<i>Reability</i>)</b>						
5.	Karyawan Toko TS dan <i>Green Café</i> mampu melayani anggota dengan tepat waktu.					
6.	Karyawan Toko TS dan <i>Green Café</i> bekerja secara profesional tanpa membuat anggota kecewa dengan cara kerja atau hasil kerja yang maksimal.					
7.	Karyawan Toko TS dan <i>Green Café</i> dapat diandalkan dalam menangani masalah/keluhan yang dirasakan anggota.					
8.	Karyawan Toko TS dan <i>Green Café</i> teliti dalam melayani anggota.					

<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>						
9.	Karyawan Toko TS dan <i>Green Café</i> mampu melayani anggota dengan cepat dan tanggap.					
10.	Karyawan Toko TS dan <i>Green Café</i> mampu berkomunikasi dengan baik kepada anggota.					
11.	Penyampaian yang jelas tentang suatu produk (makanan/minuman/dll) kepada anggota.					
12.	Karyawan Toko TS dan <i>Green Café</i> mampu merespon keinginan anggota dengan cepat.					
13.	Karyawan Toko TS dan <i>Green Café</i> cepat tanggap dalam melayani keluhan yang dirasakan anggota.					
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>						
14.	Karyawan Toko TS dan <i>Green Café</i> memiliki kesopanan dalam penampilan (pakaian dan sikap).					
15.	Karyawan Toko TS dan <i>Green Café</i> memiliki pengetahuan dan kemampuan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya.					
16.	Anggota merasa aman pada saat melakukan transaksi di unit usaha Kopma Unpas.					
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>						
17.	Dalam melayani anggota, karyawan Toko TS dan <i>Green Café</i> bersifat sabar, ramah					

	dan sopan santun.					
18.	Karyawan Toko TS dan <i>Green Café</i> menjalin hubungan interaktif dengan anggota.					

### KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI MAHASISWA

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
19.	Keseluruhan pelayanan yang diberikan karyawan Toko TS dan <i>Green Café</i> sudah baik dan memuaskan.					
20.	Unit usaha Kopma Unpas dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan para anggotanya.					
21.	Produk yang tersedia di Toko TS dan <i>Green Café</i> bervariasi. Contohnya : makanan, minuman, ATK, dll sehingga memenuhi semua kebutuhan anggota.					
22.	Anggota berminat untuk membeli kembali produk yang tersedia di Toko TS dan <i>Green Café</i> . Contohnya : makanan, minuman, ATK, dll.					
23.	Anggota berminat untuk rutin melakukan transaksi pembelian di Toko TS dan <i>Green Café</i> .					
24.	Anggota berminat untuk menambah volume pembelian produk yang tersedia di Toko TS dan <i>Green Café</i> .					
25.	Anggota berminat untuk mengajak anggota lain/teman sejawat untuk melakukan transaksi pembelian di Toko TS dan <i>Green Café</i> .					

## **E. Teknik Analisis Data**

### **1. Rancangan Uji Instrumen**

#### **a. Uji Validitas**

Menurut Indrawan & Yaniawati (2017, hlm. 123), “Validitas menguji instrument yang dipilih, apakah memiliki tingkat ketepatan untuk mengukur apa yang semestidanya diukur atau tidak”. Sebagaimana dijelaskan pula menurut Sugiyono (2018, hlm. 267) “Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti”.

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah diperoleh dari angket penelitian, selanjutnya peneliti melakukan pengujian untuk mengukur dan menentukan tingkat kesesuaian (valid) dari angket tersebut. Untuk mengukur tingkat kevalidan dari setiap item angket, maka peneliti mengolah data dengan menggunakan program *SPSS versi 24.0 for windows* dengan ketentuan tanda (\*) yang berarti korelasinya signifikan sebesar 0,05, dan tanda (\*\*) yang berarti korelasinya signifikan sebesar 0,01.

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

Menurut Indrawan & Yaniawati (2017, hlm. 125), “Reliabilitas pada dasarnya mengukur kehandalam instrume. Sebuah pengukuran dikatakan handal jika pengukuran tersebut meberikan hasil yang konsisten”. Adapun pendapat dari (Riduwan & Sunarto, 2011, hlm. 348), mengatakan “Relialiabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah dikatakan baik”. Dengan demikian suatu instrumen penelitian dapat dikatakan mempunyai taraf kepercayaan yang tinggi jika instrumen tersebut dapat memberikan hasil yang tetap atau konsisten. Untuk mengukur tingkat kepercayaan atau tingkat kekonsistenan dari setiap item angket, maka peneliti mengolah data dengan menggunakan program *SPSS 24.0 for windows*. Berikut merupakan kriteria penilaian untuk penafsiran reliabilitas :



**Tabel 3.4**  
**Kriteria Reliabilitas Suatu Penafsiran**

<b>Interval Koefisien Reliabilitas</b>	<b>Penafsiran</b>
0,00-0,199	Tidak reliabel
0,20-0,399	Kurang reliabel
0,40-0,499	Cukup reliabel
0,60-0,799	Reliabel
0,80-1000	Sangat reliabel

Sumber : Riduwan dan Sunarto (2011, hlm. 81)

## **2. Rancangan Analisis Data**

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

Menurut Riduwan (2015, hlm. 188), “Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak”. Normalitas data merupakan suatu asumsi terpenting dalam statistic parametik, sehingga pengujian terhadap normalitas data harus dilakukan agar asumsi dalam statistik parametrik dapat terpenuhi. Perhitungan uji normalitas pada penelitian ini menggunakan program *SPSS versi 24.0 for windows* dengan menggunakan pendekatan *Kolmogrov-Smirnov*. Tingkat signifikansi 5% (0,05) jika nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* diatas nilai signifikansi 5% artinya variabel residual berdistribusi normal.

### **b. Uji Regresi Linier Sederhana**

Menurut Indrawan & Yaniawati (2017, hlm. 170), “Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y), analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel dependen mengalami kenaikan atau penurunan”. Perhitungan uji regresi linier pada penelitian ini menggunakan program *SPSS versi 24.0 for windows*.

### **c. Uji Koefisien Determinasi**

Penggunaan koefisiensi determinasi untuk mengetahui seberapa besar presentase pengaruh variabel bebas (X) Kualitas Pelayanan terhadap variabel terikat (Y) Kepuasan Anggota. Dari harga koefisien korelasi ( $R^2$ ), dapat ditentukan harga

koefisien determinasi (KD), yang berguna untuk mengetahui besarnya persentase kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini perhitungan koefisien determinasi menggunakan program *SPSS versi 24.0 for windows*. Berikut kriteria penilaian untuk menafsirkan pengaruh variabel independen atau bebas terhadap variabel dependen atau terikat :

**Tabel 3.5**  
**Kriteria Interpretasi Koefisien Determinasi**

No	Interval Koefisien	Tingkat Pengaruh
1.	80% – 100%	Sangat kuat
2.	60% – 79%	Kuat
3.	40% – 59%	Cukup kuat
4.	20% – 39%	Rendah
5.	0% – 19%	Sangat rendah

Sumber: Riduwan (2015, hlm. 81)

**d. Hipotesis yang diajukan**

Uji hipotesis pada penelitian ini berkaitan dengan ada atau tidaknya hubungan yang signifikan antara variabel indpeneden (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan anggota). Berikut merupakan perumusan hipotesis penelitian :

$H_{a:pyx} \neq 0$  = Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan.

$H_{0:pyx} = 0$  = Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan.

**F. Rancangan Pembahasan**

Di bawah ini merupakan rancangan pembahasan yang akan dibuat oleh peneliti setelah melakukan uji pengolahan data. Pembahasan akan menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan. Adapun langkah-langkah pembahasan sebagai berikut:

1. Mencari rata-rata pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan anggota, serta melakukan penafsiran dengan menggunakan program *SPSS versi 24.0 for windows*. Peneliti akan menafsirkan rata-rata dengan kriteria sebagai berikut :

**Tabel 3.6**  
**Kriteria Penafsiran Rata-rata**

<b>Kategori</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	4,01 – 5,00
Setuju	3,01 – 4,00
Kurang Setuju	2,01 – 3,00
Tidak Setuju	1,01 – 2,00
Sangat Tidak Setuju	0,01 – 1,00

Sumber : Riduwan (2015, hlm. 228)

2. Setelah mengetahui nilai presentase pengaruh antara variabel X dan Y, maka peneliti melakukan pembahasan melalui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.
3. Setelah pembahasan diuraikan, selanjutnya peneliti menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.