

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah perusahaan penerbangan maskapai Garuda Indonesia yang bergerak di industri penerbangan. Subjek dari penelitian ini adalah para pelanggan yang mengenal maskapai Garuda Indonesia dan sudah pernah menggunakan jasa penerbangan dari maskapai Garuda Indonesia lebih dari 1 kali. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden.

B. Desain Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2017:146-148), desain penelitian adalah rencana awal pengumpulan, pengukuran, dan analisis data dan membantu peneliti untuk membuat pilihan-pilihan penting dalam penelitian. Ada banyak pendekatan definisi desain penelitian tetapi tidak ada definisi tunggal yang memberikan informasi lengkap mengenai variasi yang dipertimbangkan. Ada delapan pendekatan dalam desain penelitian bila dilihat dari perspektif yang berbeda yaitu:

1. Tingkat penyelesaian pertanyaan penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat formal dimana penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjawab semua pertanyaan penelitian yang dikemukakan.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan studi komunikasi (*communication study*) dimana peneliti mengumpulkan kuesioner untuk mendapatkan data primer yang bersumber langsung dari responden pengguna layanan penerbangan dari maskapai Garuda Indonesia.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

3. Kontrol Peneliti terhadap Variabel

Penelitian ini menggunakan desain *ex post facto* dimana peneliti tidak memiliki kontrol untuk memanipulasi variabel. Peneliti hanya mampu melaporkan apa yang telah terjadi dan apa yang sedang terjadi.

4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini tergolong dalam penelitian deskriptif dimana fokus penelitian ini adalah untuk menemukan siapa, apa, di mana, kapan, dan berapa banyak. Penelitian ini juga tergolong dalam penelitian klausal-eksplanatori (*clausal-explanatory*) dimana penelitian ini bertujuan untuk menemukan hubungan antar variabel yang terdapat dalam penelitian ini.

5. Dimensi Waktu

Penelitian ini merupakan penelitian *cross-sectional* dimana penelitian ini dilakukan satu kali dengan menyebarkan kuesioner kepada responden pengguna layanan maskapai penerbangan Garuda Indonesia.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



6. Cakupan Topik

Penelitian ini merupakan penelitian statistik dimana penelitian ini berusaha untuk menangkap karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel dan hipotesis dalam penelitian ini diuji secara kuantitatif.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

7. Lingkungan Penelitian

Penelitian ini didasarkan pada kondisi lingkungan aktual (kondisi aktual) dimana data-data didapatkan secara langsung dari responden pengguna layanan maskapai Garuda Indonesia dengan menyebarkan kuesioner.

8. Persepsi Subjek

Hasil penelitian ini tergantung dari kesadaran dan persepsi subjek penelitian pada saat mengisi kuesioner dan dapat mempengaruhi jawaban-jawaban yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Persepsi subjek yang baik adalah persepsi yang nyata dan tidak terdapat penyimpangan.

Operasionalisasi Analisis Variabel Penelitian

Berdasarkan batasan masalah yang akan diteliti, terdapat tiga variabel yang akan diteliti yaitu citra merek, kualitas layanan, dan loyalitas pelanggan.

1. Variabel Citra Merek

Citra merek adalah persepsi, keyakinan, dan preferensi konsumen mengenai merek yang tercermin dalam asosiasi yang terdapat dalam memori konsumen. Indikator citra merek menurut Keller dalam penelitian Leliga (2013) yaitu:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Tabel 3.1

Operasionalisasi Variabel Citra Merek

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Citra Merek	<i>Brand Strength</i> (Kekuatan Merek): Seberapa sering seseorang terpikir tentang informasi suatu merek dan kualitas dalam memproses segala informasi yang diterima konsumen.	1. <i>Brand Garuda Indonesia</i> mudah diingat dan diucapkan 2. Logo Garuda Indonesia mudah diingat 3. Penyampaian layanan dari Garuda Indonesia sesuai dengan informasi yang terdapat di <i>website</i> dan media sosial. 4. Pelayanan dari Garuda Indonesia konsisten.	Interval
	<i>Brand Favorable</i> (Kesukaan Merek): Seberapa sering seseorang terpikir tentang informasi suatu merek dan kualitas dalam memproses segala informasi yang diterima konsumen.	1. Beragam fasilitas dan kelengkapan yang disediakan Garuda Indonesia baik fasilitas di bandara dan kabin pesawat terawat 2. Beragam fasilitas yang disediakan Garuda Indonesia baik fasilitas <i>online</i> maupun di bandara dan kabin pesawat sudah berfungsi dengan baik. 3. Pelayanan karyawan Garuda Indonesia profesional 4. Pesawat Garuda Indonesia nyaman 5. Akses mudah dijangkau	Interval
	<i>Brand Uniqueness</i> (Keunikan Merek): Membuat kesan unik dan perbedaan yang berarti diantara merek lain sehingga konsumen tidak memiliki alasan untuk tidak memilih merek tersebut.	1. Slogan <i>The Airline of Indonesia</i> sesuai dengan <i>brand Garuda Indonesia</i> 2. Konsep <i>Garuda Indonesia Experience</i> merupakan konsep layanan yang unik yang mengutamakan keramahmataman orang Indonesia.	Interval

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Variabel Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen berdasarkan apa yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas layanan baik apabila layanan yang disampaikan sama dengan persepsi konsumen. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1985) dalam Kotler dan Keller (2016:442), terdapat lima indikator untuk mengukur kualitas layanan yaitu:

Tabel 3.2

Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan	<i>Responsiveness</i> (Responsif): kesediaan pemberi jasa untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.	1. Karyawan Garuda Indonesia selalu bersedia untuk membantu penumpang 2. Karyawan Garuda Indonesia selalu memberikan pelayanan yang cepat 3. Karyawan Garuda Indonesia selalu siap untuk menangani permintaan penumpang 4. Karyawan Garuda Indonesia siap memberikan solusi untuk setiap pertanyaan dan keluhan penumpang.	Interval
	<i>Reliability</i> (Dapat diandalkan): kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan akurat	1. Karyawan Garuda Indonesia selalu bersedia untuk membantu penumpang 2. Karyawan Garuda Indonesia selalu memberikan pelayanan yang cepat 3. Jadwal penerbangan Garuda Indonesia selalu tepat waktu	Interval

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan	<i>Reliability</i> (Dapat diandalkan): kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan akurat	4. Karyawan Garuda Indonesia mempunyai pengetahuan yang luas dalam menjawab pertanyaan penumpang	Interval
	<i>Assurance</i> (Dapat dipastikan): Pengetahuan dan rasa hormat dari karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan kepercayaan diri dalam menyediakan jasa kepada konsumen	1. Karyawan Garuda Indonesia mampu menanamkan kepercayaan pada penumpang 2. Pelanggan merasa aman saat melakukan perjalanan dengan Garuda Indonesia 3. Karyawan Garuda Indonesia yang selalu sopan secara konsisten dengan penumpang	Interval
	<i>Tangibility</i> (Dapat dilihat): Benda-benda yang dapat dilihat secara fisik dan dapat disentuh. Hal ini adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yaitu fasilitas fisik (gedung, interior), fasilitas teknologi, dan penampilan dari karyawan.	1. Garuda Indonesia memiliki peralatan yang modern dan terbaru 2. Garuda Indonesia memiliki fasilitas yang modern dan terbaru 3. Garuda Indonesia memiliki armada pesawat yang modern dan terbaru 4. Pramugara dan pramugari Garuda Indonesia berpenampilan rapi dan profesional 5. Fasilitas yang digunakan Garuda Indonesia untuk melayani penumpang selalu dalam kondisi baik 6. Peralatan yang digunakan Garuda Indonesia untuk melayani penumpang selalu dalam kondisi baik	Interval



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan	<i>Empathy</i> (Empati): bersikap peduli dan memberikan perhatian kepada konsumen secara individual dengan mendengarkan masalah dan keluhan mereka.	1. Karyawan Garuda Indonesia yang memberikan perhatian kepada penumpang 2. Karyawan Garuda Indonesia mengerti kebutuhan penumpang 3. Karyawan Garuda Indonesia mempunyai sikap peduli saat melayani penumpang 4. Kepentingan penumpang selalu diutamakan karyawan Garuda Indonesia	Interval

3. Variabel Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan adalah perilaku konsumen dalam pembelian barang/jasa secara berulang-ulang walaupun ada kemungkinan konsumen beralih kepada merek lain. Indikator loyalitas pelanggan menurut Kotler dalam penelitian Leliga (2013) ada tiga yaitu

Tabel 3.3

Operasionalisasi Variabel Loyalitas Pelanggan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Loyalitas Pelanggan	Melakukan pembelian ulang secara teratur	1. Saya akan menggunakan jasa penerbangan maskapai Garuda Indonesia kembali.	Interval
	Mereferensikan pada orang lain	1. Saya akan tetap menggunakan jasa penerbangan maskapai Garuda Indonesia dan tidak beralih ke jasa penerbangan lain	Interval



Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Loyalitas Pelanggan	Kebal terhadap produk pesaing	1. Saya akan memberikan rekomendasi kepada teman-teman dan keluarga saya mengenai jasa penerbangan dari maskapai Garuda Indonesia	Interval

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

D. Teknik Pengumpulan Data

Ada dua teknik dalam mengumpulkan data yaitu dengan cara melakukan observasi dan komunikasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden pengguna layanan maskapai penerbangan Garuda Indonesia lebih dari 1 kali.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari hasil kuesioner yang disebarikan kepada 100 orang responden. Sedangkan data sekunder didapatkan dari buku-buku, jurnal-jurnal, dan website yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

E. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability* sampling yaitu pengambilan sampel secara tidak acak dengan metode *judgement sampling* yaitu pemilihan sampling didasarkan pada kriteria-kriteria tertentu.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



F. Teknik Analisis Data

Setelah kuesioner disebar, data-data yang didapatkan dari menyebarkan kuesioner harus diolah dan dalam penelitian ini, data-data tersebut diolah dengan menggunakan *software* SPSS 20.0. Teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah data-data dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas

Uji validitas menurut Ghazali (2016:52) digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dan suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji *Corrected Item Total Correlation* dengan rumusan sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = Korelasi *product moment*

n = Jumlah responden

X = nilai pertanyaan / item

Y = skor total responden

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2016:47), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Menurut Nunnally (1994) dalam Ghazali



(2016:48), suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.70. Rumus Cronbach Alpha adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{K}{k-1} \right] \left[\frac{1 - \sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

Keterangan:

r = reliabilitas instrument

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varians butir

k = banyaknya butir pertanyaan

X = nilai skor yang dipilih

σb^2 = varians total

n = jumlah sampel

3. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menurut Ghozali (2016:19), digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness (kemencengan distribusi). Dalam penelitian ini, analisis deskriptif yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Analisis Persentase

Analisis persentase digunakan untuk mengetahui jawaban terbanyak dalam bentuk persentase dan rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{fi}{\sum fi} \times 100\%$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Keterangan:

P = persentase dari responden yang memiliki kategori tertentu

f_i = jumlah responden yang menjawab satu jenis pertanyaan tertentu

$\sum f_i$ = jumlah total responden

b. Rata-rata Hitung (Mean)

Rata-rata hitung adalah penjumlahan nilai-nilai pengamatan dalam suatu distribusi yang dibagi oleh jumlah pengamatan. Rumus yang digunakan adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = rata-rata hitung

X_i = Data

n = sampel

c. Rata-rata Tertimbang

Rumus yang digunakan dalam rata-rata tertimbang adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum f_i \cdot X_i}{n}$$

Keterangan:

f_i = frekuensi

X_i = bobot nilai

$\sum f_i$ = jumlah responden



4. Skala Likert

Menurut Cooper dan Schindler (2017:327), skala likert adalah variasi yang paling sering digunakan dari skala penilaian yang dijumlahkan. Skala penilaian yang dijumlahkan terdiri atas pernyataan yang mengekspresikan baik sikap mendukung dan tidak mendukung terhadap objek kepentingan. Setiap respon diberikan skor numerik untuk menyatakan tingkat dukungan sikap dan skor tersebut mungkin dijumlahkan untuk mengukur sikap keseluruhan partisipan.

Tabel 3.4
Skala Likert

Skala Peringkat	Bobot
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Untuk menghitung skala penilaian, digunakan rentang skala yaitu sebagai berikut:

$$Skala = \frac{skor\ tertinggi - skor\ terendah}{banyaknya\ kelas}$$

Skor penilaian tertinggi adalah 5 dan terendah adalah 1 sehingga rentang skala yang diperoleh adalah:

$$Skala = \frac{5 - 1}{1} = 0.8$$

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

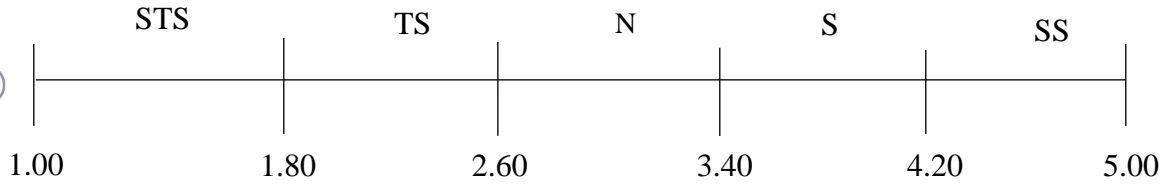
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



1.00 – 1.80 = Sangat Tidak Setuju

3.41 – 4.20 = Setuju

1.81 – 2.60 = Tidak Setuju

4.21 – 5.00 = Sangat Setuju

2.61 – 3.40 = Netral

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas menurut Ghozali (2016:154), bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah residual yang mempunyai distribusi normal. Uji normalitas dapat diuji dengan uji Kolmogorov-Sminov. Kriteria untuk menentukan apakah data residual berdistribusi normal adalah sebagai berikut:

(1) Jika probabilitas < 0.05 berarti data residual berdistribusi tidak normal

(2) Jika probabilitas > 0.05 berarti data residual berdistribusi normal

b. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:134), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



tetapi jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik seharusnya homoskedastisitas. Kriteria uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

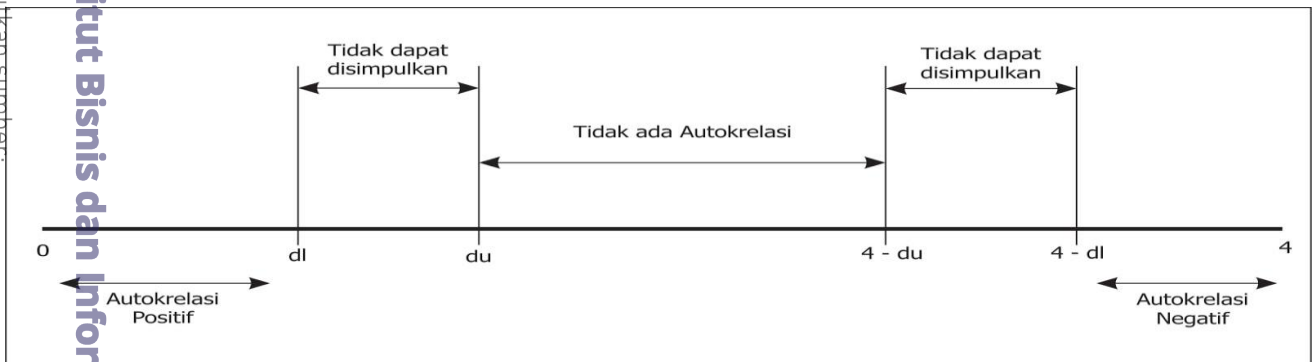
- (1) Jika probabilitas > 0.05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas
- (2) Jika probabilitas < 0.05 maka terjadi heteroskedastisitas

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi menurut Ghozali (2016:107), bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara data penelitian yang dipengaruhi data dari periode sebelumnya (data time series yang saling berhubungan). Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terdapat autokorelasi. Uji Durbin-Watson digunakan untuk mendeteksi adanya autokorelasi atau tidak dengan menghitung batas atas (du) dan batas bawah (dl) lalu mencocokkan dengan analisis Durbin-Watson.

Gambar 3.1

Analisa Durbin-Watson



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



d. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghazali (2016:103), uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk menguji adanya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* atau VIF (*Variance Inflation Factor*). Kriteria untuk bebas multikolinearitas adalah nilai *tolerance* > 0.10 atau nilai VIF < 10.

- (1) Jika nilai *tolerance* > 0.10 atau VIF < 10, maka tidak terdapat multikolinearitas
- (2) Jika nilai *tolerance* < 0.10 atau VIF > 10, maka terdapat multikolinearitas

6. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi menurut Ghazali (2016:94), digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen diasumsikan random/stokastik yang berarti mempunyai distribusi probabilitas dan variabel independen/bebas diasumsikan memiliki nilai tetap (dalam pengambilan sampel yang berulang). Rumus analisis regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = variabel loyalitas pelanggan

X₁ = variabel citra merek

α = konstanta

X₂ = variabel kualitas layanan

β₁ & β₂ = koefisien regresi

e = *term of error*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



a. Uji Keberartian Model (Uji F)

Menurut Ghozali (2016:96), uji F digunakan untuk mengukur signifikansi secara simultan/bersama-sama terhadap variabel Y apakah model regresi penelitian layak atau tidak. Kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah model layak digunakan atau tidak adalah:

- (1) Taraf signifikansi / Sig. F ($\alpha = 0.05$)
- (2) Jika nilai Sig. F > 0.05 maka model tidak layak untuk digunakan dalam penelitian
- (3) Jika nilai Sig. F < 0.05 maka model layak untuk digunakan dalam penelitian

b. Uji Signifikan Koefisien (Uji t)

Uji t menurut Ghozali (2016:97), digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menjelaskan variabel dependen. Kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah variabel independen signifikan atau tidak adalah sebagai berikut:

- (1) Taraf signifikansi / Sig. t ($\alpha = 0.05$)
- (2) Jika nilai Sig. t < 0.05 maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen
- (3) Jika nilai Sig. t > 0.05 maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2016:95), koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen terbatas untuk menjelaskan variabel dependen sedangkan nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel independen mampu memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.