KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
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 milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB III

METODOLOGI PENELITAN

A. Objek Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah konsumen dari PT. Pos Indonesia Cabang Pademangan Timur Jakarta Utara dengan objek penelitian kualitas layanan, *brand trust* dan loyalitas pelanggan pada PT. Pos Indonesia Cabang Pademangan Timur Jakarta Utara. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan Kuesioner kepada Responden sebanyak 105 Respoden. Penelitian ini dilakukan pada Periode bulan Januari – Februari 2018.

B. Desain Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2011:140-143), pada saat permulaan studi riset, setiap orang menghadapi tugas untuk memilih desain spesifik yang akan digunakan. Ada banyak pendekatan desain yang berbeda-beda yang tersedia, namun tiidak ada system klasifikasi sederhana yang menjabarkan keseluruhan variasi yang harus dipertimbangkan. Pendekatan yang digunakan dalam metode penelitian ini bila ditinjau dari berbagai perspektif yang berbeda, yaitu:

1. Tingkat Perumusan Masalah

   Penelitian ini merupakan penelitian bersifat formal, karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan cara komunikasi yaitu menyebarkan kuesioner. Metode pengumpulan data dengan cara ini dipilih untuk mendapatkan data primer dari responden yang pernah menggunakan jasa Pos Indonesia pada cabang-cabang di Jakarta Utara.

3. Pengendalian Variabel-Variabel oleh Peneliti

Pengendalian variabel memandang aspek kemampuan peneliti untuk memanipulasi variabel, pengendalian dibedakan menjadi dua, yaitu *experiment* dan *ex post facto study*. Penelitian ini menggunakan *ex post facto study* dimana peneliti tidak memiliki kontrol atas variabel, dalam arti peneliti tidak mampu memanipulasi variabel. Peneliti hanya melaporkan peristiwa yang telah terjadi atau yang sedang terjadi

4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dan penelitian kausal. Penelitian deskriptif menggambarkan penilaian konsumen yang terkait untuk mencari tahu apa. Siapa, dimana, kapan, dan berapa banyak. Studi kausal mengamati dan menjelaskan hubungan antar variabel. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti yaitu apakah terdapat pengaruh kualitas layanan dan brand trust terhadap loyalitas pelanggan PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Utara.

5. Dimensi Waktu

Jenis dimensi waktu yang digunakan adalah *cross-sectional*. Data dikumpulkan dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian. Pengumpulan data hanya dilakukan satu kali pada saat pembagian kuesioner pada para responden PT. Pos Indonesia.

© 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

6. Ruang Lingkup Topik Bahasan

Penelitian ini adalah penelitian statistik, dimana lebih mementingkan keluasan bukan kedalaman. Studi statistic berusaha untuk mengetahui ciri-ciri populasi melalui penarikan kesimpulan secara inferensi berdasarkan ciri-ciri sampel. Hipotesis diuji dengan cara kuantitatif. Kesimpulan mengenai hasil-hasil temuan disajikan berdasarkan tingkat *representative* dan tingkat validitas sampel.

7. Persepsi Subjek

Persepsi subjek atau responden berpengaruh terhadap proses penelitan. Persepsi yang baik adalah persepsi yang nyata dan tidak terdapat penyimpangan dari situasi sehari-hari.

C. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, *brand trust* dan loyalitas pelanggan akan dioperasionalisasikan seperti pada tabel 3.1 Indikator dan Pengukuran Variabel Kualitas Layanan, tabel 3.2 Indikator dan Pengukuran Variabel *Brand Trust*, tabel 3.3 Indikator dan Pengukuran Variabel Loyalitas Pelanggan

Berikut adalah pernyataan-pernyataan yang dituangkan pada tabel 3.1, yang diperoleh dari dimensi kualitas layanan

© 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

tabel 3.1

Indikator dan Pengukuran Variabel

Kualitas Layanan

Variabel	Dimensi	Pernyataan	Skala
Kualitas Layanan	*Tangibles*	PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Utara memiliki kantor dengan suasana yang nyaman	Interval
		Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Utara ramah dalam melayani pelanggan	Interval
		PT. Pos Indonesia mempunyai identitas berupa seragam yang baik	Interval
	Reliability	Layanan pada PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Utara dapat dihandalkan	Interval
		Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Utara memberikan informasi yang akurat	Interval
	Responsiveness	Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Utara melayani dengan cepat	Interval
		Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Utara dapat menanggapi masalah yang ada dengan cepat	Interval

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

	Assurance	Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Utara bersikap sopan dalam memberikan layanan	Interval
		Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Utara memiliki pengetahuan tentang jasa yang ditawarkan	Interval
	Empathy	Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Utara memberikan layanan sesuai kebutuhan pelanggan	Interval
		Karyawan PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Utara mau mendengarkan keluhan pelanggan	Interval

Berikut adalah pernyataan-pernyataan yang dituangkan pada tabel 3.2, yang diperoleh dari dimensi *Brand Trust*

Tabel 3.2

Indikator dan Pengukuran Variabel

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Brand Trust

Variabel	Dimensi	Pernyataan	Skala
Brand Trust	*Realibilty*	PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Utara adalah perusahaan pelayanan jasa yang dapat dipercaya	Interval
		PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Utara memberikan efek yang sesuai dengan apa yang diharapkan	Interval
	Intentionality	PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Utara selalu memberikan rasa aman dalam penyediaan jasanya.	Interval
		PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Utara bersedia menerima kritik demi memenuhi keinginan konsumen	Interval

Berikut adalah pernyataan-pernyataan yang dituangkan pada tabel 3.3, yang diperoleh dari dimensi Loyalitas Pelanggan

Tabel 3.3

Indikator dan Pengukuran Variabel

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Loyalitas Pelanggan

Variabel	Dimensi	Pernyataan	Skala
Loyalitas Konsumen (Ganesh et al (2000:71))	*Repeat Purchase Intention*	Saya akan melakukan pembelian berulang/akan tetap menggunakan jasa PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Utara karena cocok dengan pelayanannya	Interval
	Resistence to Counter Persuation	Saya akan tetap menggunakan jasa PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Utara meskipun banyak perusahaan baru yang menyediakan jasa yang sama dengan PT. Pos Indonesia	Interval
	Self Stated Retention	Saya menggunakan jasa PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Utara karena sudah terbiasa	Interval
	Price Insensitivity	Saya akan tetap menggunakan jasa PT. Pos Indonesia cabang Jakarta Utara walaupun dengan harga yang lebih mahal	Interval
	Positive Recommendation to other People	Saya merekomendasikan untuk menggunakan jasa PT. Pos Indonesia Cabang Jakarta Utara kepada orang lain	Interval

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini kami menggunakan pengumpulan data komunikasi, dimana peneliti mengajukan pertanyaan kepada subjek dan mengumpulkan tanggapan mereka baik secara pribadi maupun non pribadi (Donald R. Cooper dan Pamela S. Schindler 2006). Hal ini dilakukan dengan maksud memperoleh data yang diperlukan dalam melakukan penelitian. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada konsumen yang pernah berkunjung di PT. Pos Indonesia Cabang Pademangan Timur Jakarta Utara.

E. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*. Menurut Sugiyono (2014:120) *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik *non-probability* sampling yang digunakan adalah *judgement sampling* atau *purposive sampling* . Menurut Sugiyono (2014:122) *purposive sampling* adalah adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan yang telah penulis tentukan. Oleh karena itu, penulis memilih teknik *purposive sampling* dengan menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteriakriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Setelah melakukan pengumpulan data melalui kuesioner, maka peneliti mengolah data tersebut untuk dianalisis agar dapat menjadi informasi yang berguna untuk menjawab masalah yang ada. Alat bantu berupa software komputer yang digunakan untuk menganalisis data adalah SPSS 20. Teknik analisis data yang akan digunakan peneliti yaitu:

1. Analisis Deskriptif

a. Presentase

Setiap jawaban pertanyaan yang terkumpul dari hasil pengumpulan kuesioner akan ditabulasikan dengan memberikan presentase pada masing-masing jawaban.

Rumus:

$$Pr = \frac{\text{Jumlah Responden}}{\text{Total Jumlah Responden}} \times 100$$

b. Rata-rata Tertimbang

Setelah memperoleh data yang lengkap, maka harus dicari nilai rata-ratanya. Perhitungan nilai rata-rata skor adalah dengan menjumlahkan seluruh bobot dibagi dengan jumlah total responden secara sistematis, rata-rata skor adalah dengan menjumlahkan seluruh bobot dibagi dengan jumlah total responden secara sistematis.

c. Rentang Skala

Menurut Donald R. Cooper dan Pamela S. Schindler (2006:40), orang-orang diminta untuk membaca setiap pernyataan dan menentukan tingkat persetujuan mereka dengan pernyataan tersebut, menggunakan skala 5 titik.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Tabel 3.4

Rentang Skala

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

Untuk mempromosikan jawaban responden maka digunakan rentang skala yang menggambarkan posisi dari yang sangat negatif ke posisi yang sangat positif.

2. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu uji yang brtujuan untuk menentukan kemampuan suatu indikator dalam mengukur variabel. Dalam mengevaluasi validitas suatu indikator dapat dilihat pengaruh signifikasi pengaruh antara suatu variabel dengan indikatornya (Ghozali dan Fuad, 2008:330).

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Rumus yang dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas diantaranya adalah rumus Spearman Brown.

$$\left[\frac{K}{\quad}\right]\left[1 - \Sigma\alpha b^2\right]$$

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

$$r_{11} = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum \alpha_t^2}{\alpha_t^2}\right)$$

Keterangan :

r= reliabilitas internal seluruh instrument

k= jumlah

4. Regresi Linier Ganda

Variabel model regresi linier ganda yang akan di gunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

$Y = \beta 0 + \beta 1X1 + \beta 2X2 + E$

Dimana, X1 = Kualitas Layanan

X2 = *Brand Trust*

Y = Loyalitas Pelanggan

5. Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinasi dengan simbol R^2 merupakan proporsi variabillitas dalam suatu data yang di hitung didasarkan pada model statistik. Definisi berikutnya menyebutkan bahwa R^2 merupakan rasio variabillitas nilai nilai yang di buat model dengan variabillitas nilai data asli. Secara umum R^2 di gunakan sebagai informasi mengenai kecocokan suatu model. Dalam regresi R^2 ini di jadikan sebagai pengukur seberapa baik garis regresi mendekati nilai data asli yang di buat model.

© 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

6. Uji keberartian Model (Uji F)

Uji statistik F dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variable independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variable dependen atau terikat. Uji statistik F ini dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS statistik 20.

Hipotesis :

Ho : $\beta_1 = \beta_2 = 0$

Ha : paling sedikit ada satu $\beta_i \neq 0$

Hasil dianalisis dengan cara :

a. Jika nilai sig F $\geq \alpha(0,05)$, berarti tidak tolak Ho, artinya model tidak fit dan tidak layak digunakan dalam penelitian.
b. Jika nilai sig F $\leq \alpha(0,05)$, berarti tolak Ho, artinya model tidak fit dan layak digunakan dalam penelitian.

7. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji-t)

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variable independen secara individual dalam menerangkan variable dependen (Ghozali, 2016:97). Uji statistik t ini dilakukan dengan menggunakan SPSS statistik 20.

Hipotesis :

Ho : $\beta_i = 0$

Ha : $\beta_i > 0$

Kriteria pengambilan keputusan (*One tailed*):

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

a. Nilai signifikansi t/2 ≥ α (0,05), maka tidak tolak Ho, artinya variable independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variable dependen

b. Nilai signifikansi t/2 ≤ α (0,05), maka tolak Ho, artinya variable independen berpengaruh signifikan terhadap variable dependen.

8. Uji Asumsi Klasiks

Sebelum data tersebut dianalisis, model regresi berganda diatas harus memenuhi syarat asumsi klasik sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi dipenuhi, maka nilai residual dari analisis juga berdistribusi normal (Ghozali, 154 : 2016). Penelitian ini menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov untuk mendeteksi apakah residual terdistribusi normal atau tidak. Dikatakan model regresi mematuhi asumsi normalitas apabila nilai Kolmogorov-Smirnov tidak signifikan, atau lebih besar dari 0,05.

Dasar pengambilan keputusan :

(1) Jika sig ≥ 0,05 maka model regresi menghasilkan nilai residual yang berdistribusi normal.

(2) Jika sig ≤ 0,05 maka model regresi tidak menghasilkan nilai residual yang berdistribusi normal.

© 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas bertujuan menguji apakah antarvariabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki kolerasi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi di antara variable independennya (Ghozali, 2016:103). Uji multikolinearitas ini dapat dilihat dengan menggunakan besaran VIF (*Variance inflation Factor)* dan *Tolerance* pada tabel *Coefficient* dengan bantuan SPSS statistik 20.

Kriteria pengujian :

(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.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:134). Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Terdapat berbagai macam cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, uji statistik yang dilakukan untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas adalah uji glejser dengan menggunakan SPSS statistik 20. Berikut adalah kriteria pengambilan keputusan:

(1) Jika signifikansi t ≤ α (0,05), maka dalam model regresi mengandung adanya heteroskedastisitas

(2) Jika signifikansi t ≥ α (0,05), maka dalam model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie