



BAB III

METODE PENELITIAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

A. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah mahasiswa Perbanas Institute dan Kalbis Institute program studi Manajemen dan Akuntansi tahun angkatan 2016. Penelitian ini mengukur seberapa besar pengaruh kualitas layanan melalui kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa. Mahasiswa merupakan pelanggan, oleh karena itu setiap perguruan tinggi harus dapat memenuhi kepuasan mahasiswa sehingga dapat membentuk dan memosisikan merek secara positif di benak mahasiswanya.

Menciptakan suasana serta pelayanan yang berkualitas untuk menumbuhkan kepuasan di benak mahasiswa. Terutama pada layanan akademik, mahasiswa akan mendapatkan informasi penting mengenai kegiatan perkuliahan seperti jadwal ujian semester, biaya uang kuliah, transkrip nilai, membuat surat pengantar, dan lainnya. Kinerja layanan akademik akan mempunyai peran penting terhadap kepuasan mahasiswa dalam memilih kampus.

Peneliti merasa tertarik dalam meneliti topik pembahasan ini dengan membandingkan kualitas layanan administrasi akademik, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa. Jika mahasiswa memberikan tanggapan yang positif terhadap staf layanan administrasi akademik berarti mahasiswa puas terhadap layanan yang diberikan oleh kampus.

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.



B. Desain Penelitian

© Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif yang merupakan bentuk penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian serta hubungan dalam berbagai fenomena. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model, teori-teori atau hipotesis yang berkaitan dengan alam.

Dalam pengertiannya, menurut Sugiyono (2013:8)

“Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.”

Penelitian pada umumnya dilakukan pada populasi atau sample tertentu yang representatif. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada sekelompok orang yang merupakan bagian dari populasi. Sekelompok orang ini disebut sebagai sampel.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei eksplanatori. Menurut Sugiyono (2012:21) penelitian eksplanatori merupakan penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan yang lain.

C. Variabel Penelitian

Menurut Kerlinger dalam Sugiono (2012:58-29) variabel adalah konstruk (*construct*) atau sifat yang akan dipelajari, variabel juga dapat dikatakan sebagai suatu sifat yang diambil dari suatu nilai yang berbeda (*different values*), dengan demikian variabel merupakan sesuatu yang bervariasi. Selanjutnya, Kerlinger berpendapat bahwa variabel adalah suatu kualitas (*qualities*) dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.



Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas, variabel *intervening*, dan variabel terikat. Variabel bebas (*independen*) sering disebut variabel pengaruh. Variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (*dependen*). Sedangkan, variabel antara atau *intervening* adalah yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, tetapi tidak dapat diamati dan diukur.

1) Variabel bebas (*independent variable*)

Kualitas Layanan, indikator dalam mengukur kualitas layanan yaitu:

a) Bukti fisik/ *Tangible*

Meliputi fasilitas fisik dan penampilan staf.

b) Keandalan/ *Reliability*

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tanggap, akurat dan memuaskan.

c) Daya Tanggap/ *Responsiveness*

Keinginan para pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.

d) Jaminan/ *Assurance*

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, tanggung jawab dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf.

e) Empati/ *Empathy*

Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para mahasiswa.

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) Variabel *intervening*

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterima.

3) Variabel terikat (*dependent variable*)

Loyalitas mahasiswa adalah mahasiswa yang memiliki persepsi positif dan mau menjaga nama baik perguruan tinggi.

Tabel 3.1

Matrix Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik (Variabel X, Menurut Parasuraman dalam Tjiptono & Chandra 2011:198)

Dimensi	Indikator	Pengukuran
Bukti Fisik	<ul style="list-style-type: none"> a. Seberapa baik kondisi fasilitas ruangan layanan akademik b. Seberapa nyaman ruangan layanan administrasi akademik c. Seberapa baik penampilan staf layanan administrasi akademik d. Seberapa tepat memberikan dokumen yang diperlukan mahasiswa 	<ul style="list-style-type: none"> a. Fasilitas ruangan layanan administrasi akademik memadai b. Ruang layanan administrasi akademik yang bersih dan rapi c. Penampilan staf layanan administrasi akademik yang rapi d. Ketepatan dokumen yang diperlukan mahasiswa
Kehandalan	<ul style="list-style-type: none"> a. Seberapa handal kerja staf layanan administrasi akademik b. Seberapa baik cara penyampaian staf layanan akademik c. Seberapa handal staf layanan akademik dalam menangani keluhan mahasiswa d. Seberapa handal staf layanan akademik dalam menyimpan dokumen atau catatan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Staf layanan administrasi akademik dapat bekerja secara profesional b. Staf layanan akademik menggunakan tutur kata yang baik c. Penanganan keluhan yang baik diberikan oleh staf layanan akademik d. Staf layanan akademik menyimpan dokumen atau catatan dengan baik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Matrix Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik (Variabel X, Menurut Parasuraman dalam Tjiptono & Chandra 2011:198) (Lanjutan)

<p>Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>Daya Tanggap</p>	<p>a. Seberapa tanggap pelayanan staf layanan akademik</p> <p>b. Seberapa besar waktu yang diluangkan untuk mahasiswanya</p> <p>c. Seberapa cepat dalam menangani keluhan mahasiswa</p> <p>d. Seberapa baik staf layanan akademik dalam menyebarkan informasi baru kepada seluruh mahasiswa</p>	<p>a. Pelayanan cepat sehingga tidak perlu lama mengantri</p> <p>b. Staf layanan akademik meluangkan waktu bagi mahasiswanya</p> <p>c. Menanggapi keluhan dengan cepat</p> <p>d. Staf layanan akademik dapat menyebarkan informasi baru kepada seluruh mahasiswa dengan baik</p>
<p>Hak cipta Ditindungi Undang-Undang</p> <p>Aminan</p>	<p>a. Seberapa baik sikap dari para staf layanan akademik</p> <p>b. Seberapa tepat tenggang waktu yang dijanjikan oleh staf layanan akademik</p> <p>c. Seberapa tepat informasi yang disampaikan oleh staf layanan akademik</p>	<p>a. Staf layanan akademik secara konsisten bersikap ramah dan sopan</p> <p>b. Staf layanan akademik dapat menyampaikan informasi sesuai dengan tenggang waktu yang dijanjikan</p> <p>c. Staf layanan akademik selalu memberikan informasi yang tepat</p>
<p>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p> <p>Empati</p>	<p>a. Seberapa perhatian yang diberikan staf layanan akademik kepada mahasiswanya</p> <p>b. Seberapa besar kesabaran yang diberikan staf layanan akademik</p> <p>c. Seberapa besar perhatian staf layanan akademik</p>	<p>a. Staf layanan akademik memberikan perhatian kepada mahasiswa</p> <p>b. Staf layanan akademik memiliki kesabaran yang baik dalam melayani</p> <p>c. Staf layanan akademik berusaha merasakan apa yang dialami oleh mahasiswa</p>

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 3.2

Matrix Operasionalisasi Variabel Kepuasan Mahasiswa (Variabel Z, Menurut Supranto, 2011 dan Sri, 2007)

Dimensi	Indikator	Pengukuran
Perasaan senang	Seberapa senang ketika berkomunikasi dengan staf layanan akademik	Saya merasa senang berkomunikasi dengan staf layanan akademik
Pelayanan baik	a. Seberapa puas terhadap pelayanan para staf b. Seberapa puas terhadap kinerja staf layanan akademik	a. Saya puas terhadap pelayanan para staf b. Saya merasa puas terhadap kinerja staf layanan akademik
Kebutuhan terpenuhi	Seberapa besar harapan atau kebutuhan ketika mengunjungi ruangan layanan akademik	Harapan atau kebutuhan Saya terpenuhi ketika Saya mengunjungi ruangan layanan akademik

Tabel 3.3

Matrix Operasionalisasi Variabel Loyalitas Mahasiswa (Variabel Y, Menurut Noviasari, 2015:54-55)

Dimensi	Indikator	Pengukuran
Ketidakpindahan	Seberapa lama mahasiswa dapat bertahan di universitas tersebut	Mahasiswa tidak transfer atau pindah ke universitas lain
Rekomendasi	Seberapa sering merekomendasikan ke orang lain	Merekomendasikan ke orang lain atau calon mahasiswa
Positif WOM	Seberapa sering menyampaikan informasi positif kepada orang lain	Menceritakan hal-hal positif kepada orang lain
Aktif mengajak	Seberapa sering mengajak calon mahasiswa untuk kuliah di universitas tersebut	Mengajak orang lain untuk kuliah di universitas tersebut

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

©

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang dibagi menjadi dua, yakni pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder.

1. Pengumpulan data primer

Periode pengumpulan data berlangsung pada 3 April 2017 – 3 Mei 2017. Kuesioner yang disebar sebanyak 280 responden sesuai dengan ukuran sampel yang diambil. Peneliti memberikan perpanjangan waktu untuk mencapai jumlah responden yang sesuai sampai pada 10 Mei 2017. Akan tetapi peneliti masih belum dapat mencapainya, maka perpanjangan dilakukan sampai 17 Mei 2017.

Data terakhir yang penulis peroleh sebanyak 234 responden. Oleh karena itu, penulis mengolah data dari kuesioner yang kembali. Data primer diperoleh melalui kegiatan penelitian secara langsung di lokasi penelitian untuk mencari informasi dan data-data yang berkaitan dengan penelitian.

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden. Tujuan penyebaran angket adalah mencari informasi lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan. Ada beberapa jenis angket atau kuesioner, yaitu angket terbuka dan angket tertutup (Kriyantono 2014:97). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan angket tertutup.

Selanjutnya, peneliti juga menggunakan skala likert. Menurut Riduwan dalam Unaradjan (2013:146) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau gejala sosial. Dalam penelitian gejala sosial

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub-variabel kemudian sub-variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya, indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden (Unaradjan 2013:146).

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa mahasiswa. Wawancara yang digunakan penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur. Peneliti telah membuat daftar pertanyaan sebelumnya. Wawancara semi terstruktur memungkinkan peneliti untuk menanyakan pertanyaan secara bebas terkait dengan permasalahan, namun tetap memiliki daftar pertanyaan tertulis (Kriyantono, 2014:99).

2. Pengumpulan Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2009:193), sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat dokumen atau orang lain. Sedangkan, pengertian data sekunder adalah sebagai berikut:

“Sumber sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen perusahaan”. (2012:141)

Data-data sekunder dalam penelitian ini berupa data studi pustaka dan statistik jumlah mahasiswa aktif tahun angkatan 2016 yang diperoleh dari layanan administrasi mahasiswa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



E. Teknik Pengambilan Sample

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Data yang diperoleh dari sumber data yang akan diteliti, diambil dengan cara *probabilitas sampling*, dengan sampling berstrata yang kemudian diambil dengan *simple random sampling*. *Simple random sampling* adalah cara pengambilan sample dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memerhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut. Hal ini dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogen (sejenis) (Unaradjan 2013:114).

Tabel 3.4

Jumlah Mahasiswa Perbanas Institute Fakultas Ekonomi Tahun Angkatan 2016

PROGRAM STUDI	JUMLAH
Manajemen	424
Akutansi	318
JUMLAH	742

Tabel 3.5

Jumlah Mahasiswa Kalbis Institute Fakultas Ekonomi Tahun Angkatan 2016

PROGRAM STUDI	JUMLAH
Manajemen	109
Akutansi	90
JUMLAH	199

Berdasarkan jumlah populasi yang diketahui, peneliti menggunakan rumus Slovin untuk mendapatkan jumlah sampel dalam melakukan penelitian ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



Rumus Slovin

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Keterangan :

n = ukuran Sampel

N = populasi

e = kelonggaran ketidakteelitian
karena kesalahan pengambilan
sampel yang dapat ditolelir.

Dengan menggunakan rumus Slovin, penulis menetapkan taraf keyakinan (*confidence level*) sebesar 95% dan taraf signifikan toleransi kesalahan sebesar 5% atau 0,05 terhadap hasil penelitian. Berikut hasil penghitungan peneliti dengan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel yang ideal dalam penelitian ini.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (e)^2}$$
$$n = \frac{941}{1 + 941 \cdot (0.05)^2}$$
$$n = \frac{941}{3,35}$$
$$n = 280$$

Berdasarkan hasil penghitungan dengan menggunakan rumus Slovin, kuesioner yang kembali berjumlah 234 responden. Menurut Yuliansyah (2016:2) pemilihan metode harus dilakukan dengan tepat. Akan tetapi, pemasalahan utama dalam *survey study* adalah tidak semua survey dapat sukses dilaksanakan. Kegagalan utama dalam *survey study* adalah rendahnya *response rate* dalam pengambilan data.

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.



Dari penelitian ini, jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah 234 responden. Ini berarti bahwa terdapat selisih sebanyak 46 responden yang tidak mengembalikan atau tidak berpartisipasi dalam penelitian ini. Artinya, response rate yang didapat hanya 234 responden.



Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Statistik Deskriptif

Dalam statistik deskriptif, cara menganalisa data adalah dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul, namun bukan bertujuan untuk generalisasi (Sugiyono, 2009:206). Statistik ini digunakan bila hanya ingin mendeskripsikan data sampel tanpa membuat kesimpulan untuk populasi dimana sampel tersebut diambil.

Penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, *pictogram*, perhitungan modus, median, *mean* (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata, dan standar deviasi, serta perhitungan presentase merupakan bentuk dalam statistik deskriptif.

- a. *Mean* (nilai rata-rata), merupakan nilai tengah dari total bilangan (Kriyantono, 2014:168)

$$Mean = \frac{\sum X_i}{n}$$

Keterangan:

Mean = rata-rata hitung

$\sum X_i$ = nilai data

N = jumlah data

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. Uji Validitas dan Reabilitas

Ⓒ a. Validitas

Jonathan Sarwono (2012:83), menyatakan bahwa validitas dikatakan sebagai kekuatan kesimpulan, inferensi, atau proposisi dari hasil riset yang sudah dilakukan yang mendekati kebenaran. Menurut Mehrens dan Lehman (dalam Sarwono 2012:84), validitas berkaitan dengan kebenaran, maksudnya apakah pengukuran tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, dan sejauh mana inferensi dapat dibuat dari nilai-nilai hasil pengujian atau pengukuran lainnya.

Peneliti akan melakukan uji validitas dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment*, berikut merupakan rumus *Product Moment*:

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

Keterangan:

r = koefisien korelasi *Pearson's Product Moment*

n = jumlah individu dalam sample

$\sum X$ = jumlah skor butir variabel X

$\sum Y$ = jumlah skor butir variabel Y

Hasil dari r-hitung kemudian akan dibandingkan dengan nilai r-tabel *product moment* dengan menggunakan peluang tingkat kesalahan (α) sebesar 5%. Jika r-hitung > r-tabel maka butir pertanyaan yang diteliti dianggap lebih valid, dan jika r-hitung < r-tabel maka butir pertanyaan dianggap tidak valid (Unaradjan, 2013:164).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



b. Reliabilitas

Setelah uji validitas dilakukan, selanjutnya peneliti akan menggunakan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah hasil pengukuran yang dilakukan cukup konsisten hasilnya jika dilakukan pengukuran berulang kali. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan r-hitung dan r-tabel, kemudian melalui tahapan analisis untuk menentukan jumlah varian. Berikut ini adalah rumus yang digunakan untuk menghitung varians butir dan varians total:

$$\delta^2 = \frac{\Sigma x^2 - \frac{(\Sigma x)^2}{n}}{n}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

x = nilai skor yang dipilih

Selanjutnya hasil perhitungan akan dimasukkan dalam rumus *Cronbach*

Alpha:

$$r_n = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\Sigma \delta b^2}{\delta 1^2} \right]$$

Keterangan:

r_n = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\Sigma \delta b^2$ = Jumlah varian butir

$\delta 1^2$ = Varian total

© 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Ketentuan Cronbach Alpha:

- a. Jika $\alpha > 0,90$ berarti reliabilitas sempurna,
- b. Jika α ada di antara $0,70 - 0,90$ berarti reliabilitas tinggi,
- c. Jika α antara $0,50 - 0,70$ berarti reliabilitas moderat,
- d. Jika $\alpha < 0,50$ berarti reliabilitas rendah dan kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Apabila data berdistribusi normal maka dapat digunakan uji statistik parametrik, sedangkan bila data tidak berdistribusi normal, maka digunakan uji statistik nonparametrik.

Menurut Sugiyono (2012:326) metode ini digunakan untuk menguji hipotesis komparatif dua sampel independen bila datanya berbentuk ordinal yang telah tersusun pada tabel distribusi frekuensi kumulatif dengan menggunakan klas-klas interval. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$D = \text{maksimum} [Sn_1(X) - Sn_2(X)]$$

Data dikatakan berdistribusi normal apabila:

- (1) Jika $\text{Asymp.sig} \leq 0,05$, maka model regresi tidak berdistribusi normal,
- (2) Jika $\text{Asymp.sig} \geq 0,05$, maka model regresi tidak berdistribusi normal.

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.



4. Analisis Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk menyelidiki apakah antara dua variabel berhubungan satu sama lain dan mengukur derajat keeratannya.

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

Keterangan:

R_{xy} = nilai korelasi *proaduct moment*

n = jumlah anggota sampel

X = skor pertanyaan

Y = skor total

Untuk memudahkan melakukan interpretasi mengenai keeratan hubungan antara dua variabel penulis memberikan kriteria sebagai berikut :

Tabel 3.6

Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80-1,000	Sangat Kuat
0,60-0,799	Kuat
0,40-0,599	Cukup Kuat
0,20-0,399	Rendah
0,00-0,199	Sangat Rendah

Sumber: Unaradjan (2013:202)

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



5. Model Persamaan Struktural

Dalam penelitian ini, analisis Structural Equation Modelling (SEM) dilakukan dengan menggunakan *software* SmartPLS V2.0 Riduwan & Kuncoro (2008:5) menjelaskan bahwa model persamaan struktural digunakan apabila variabel terikat atau endogen (X) secara unik keadaannya ditentukan oleh seperangkan variabel bebas atau eksogen (Y). Persamaan struktural untuk diagram jalur adalah:

$$\begin{aligned} Y &= pyx_1 + pyx_2X_2 + pyx_3X_3 + E_1 \\ Z &= pzx_1X_1 + pzx_3X_3 + pzy_3Y + E_2 \end{aligned}$$

Model persamaan struktural digunakan untuk penjelasan, prediksi kuantitatif, pengujian model menggunakan uji-t, baik untuk uji konsep yang sudah ada ataupun uji pengembangan konsep baru. Hubungan yang di analisis dalam model ini bisa tunggal atau ganda. Jenis datanya adalah data mentah (*raw data*).

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 3.7

Kriteria Penilaian PLS

Uji Model	Output	Kriteria
<i>Outer Model</i> (Uji Indikator)	<i>Convergent Validity</i>	Nilai <i>loading factor</i> 0.50 sampai 0.60 sudah dianggap cukup. 2QSESZQQ
	<i>Discriminant Validity</i>	Nilai korelasi <i>cross loading</i> dengan variabel latennya harus lebih besar dibandingkan dengan korelasi terhadap variabel laten yang lain.
	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Nilai AVE harus diatas 0,50.
	<i>Composite Reliability</i>	Nilai <i>composite reliability</i> yang baik apabila memiliki nilai $\geq 0,70$
<i>Inner Model</i> (Uji Hipotesis)	R^2 untuk variabel latent endogen	Hasil R^2 sebesar 0,67;0,33; dan 0,19 mengindikasikan bahwa model “baik”, “moderat”, dan “lemah”.
	Koefisien parameter dan t-Statistik	Nilai estimasi untuk hubungan jalur dalam model struktural harus signifikan, yang dapat diperoleh dengan prosedur <i>bootstrapping</i> .

Sumber : Gendro Wiyono (2011:403)

© 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.



(1) Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model ini adalah spesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikatornya, disebut juga dengan *outer relation* atau *measurement model*, yang menjelaskan karakteristik variabel laten dengan indikator atau variabel manifestnya (Wiyono 2011:398). Model ini menggunakan empat cara pengukuran yaitu *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, *Average Variance Extracted (AVE)*, dan *Composite Reliability*.

(2) Model Struktural (*Inner Model*)

Model ini adalah spesifikasi antarvariabel laten (*structural model*), disebut juga dengan *inner relation*, menunjukkan hubungan antar variabel laten berdasarkan *substantive theory* dari penelitian. Tanpa kehilangan sifat umumnya, diasumsikan bahwa variabel laten dan indikator diskala dengan *zero means* dan unit *varians* sama dengan satu, sehingga parameter lokasi (konstanta) dapat dihilangkan dari model (Wiyono 2011:399).

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.