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

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah identitas Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, reputasi korporat, kepuasan mahasiswa, dan daya tahan studi mahasiswa angkatan 2015. Penelitian ini mengukur seberapa besar pengaruh identitas Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie melalui reputasi korporat dan kepuasan pelanggan terhadap daya tahan studi mahasiswa angkatan 2015. Mahasiswa layaknya pelanggan bagi institusi pendidikan. Oleh sebab itu, institusi pendidikan harus bisa menciptakan kecintaan mahasiswa kepada merek membentuk dan memosisikan merek secara positif di benak mahasiswanya.

Institusi pendidikan mungkin dapat menciptakan suasana serta pelayanan yang berkualitas untuk menumbuhkan minat mahasiswa baru dan kepuasan di benak mahasiswanya. Seperti yang telah peneliti jabarkan di latar belakang, langkah untuk melakukan perubahan identitas suatu organisasi khususnya institusi pendidikan membutuhkan pemikiran yang matang.

Dasar pertimbangan dipilihnya Institut Bisnis Informatika Kwik Kian Gie karena Institut menyelenggarakan program studi yang memiliki konsentrasi ilmu-ilmu yang serumpun. Sebagai contoh; Institut Teknologi, Institut Keguruan, Institut (Ilmu) Pemerintahan dan sejenisnya. Alasan lainnya adalah karena institusi ini sudah beberapa kali melakukan perubahan identitas korporasinya, yakni IBI, STIE IBII, IBII, dan kini IBIKKG atau *Kwik Kian Gie School of Business*.

Dasar dipilihnya mahasiswa baru sebagai unit analisis dalam penelitian ini, karena peneliti menganggap mahasiswa baru dapat mewakili calon mahasiswa yang merupakan sasaran pasar dari perguruan tinggi. Di sisi lain, mahasiswa baru telah melakukan proses pemilihan terhadap sebuah perguruan tinggi dan telah melewati proses sebagaimana seorang calon mahasiswa.

Perubahan identitas dapat menciptakan persepsi yang berbeda-beda dari masing-masing individu khususnya mahasiswa. Persepsi yang muncul baik positif maupun negatif, memungkinkan untuk memengaruhi kredibilitas dan reputasi institusi pendidikan tersebut. Proses komunikasi informasi mengenai identitas korporat tak hanya akan berpengaruh pada reputasi dan kepuasan, tetapi juga pengaruhnya terhadap daya tahan studi mahasiswa dalam proses belajar mengajar. Institusi pendidikan ini, harus mampu mengomunikasikan informasi identitas secara merata.

Selain itu juga harus meningkatkan serta mempertahankan citra positif hingga terbentuk reputasi agar institusi ini dapat tetap berada di *top of mind* dan tetap dapat mempertahankan kepercayaan mahasiswanya melalui pelayanan yang baik dari kampus sehingga menciptakan kepuasan. Kepuasan ini yang mungkin dapat memengaruhi tingkat daya tahan studi mahasiswa baru pada perkuliahan. Inilah yang membuat peneliti ingin mengkaji lebih jauh tentang pengaruh identitas korporat melalui reputasi korporat dan kepuasan mahasiswa terhadap daya tahan studi mahasiswa angkatan 2015.

B. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma positivistik, karena penelitian ini bertujuan untuk melakukan generalisasi berdasarkan sampel atas populasi yang cukup besar. Daya tahan studi (retensi) sifatnya adalah massal, tidak hanya satu atau dua orang, sehingga sulit bila menggunakan pendekatan subjektif. Darmawan (2014: 128),

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

menjelaskan filsafat positivisme sebagai satu aliran filsafat yang menolak unsur metafisik dan teologik dari realitas sosial.

"Pendekatan positivistik lahir dari cara pandang ilmu alam dalam melihat objek pengamatannya. Pendekatan ini menggunakan logika berpikir deduktif, menganggap suatu realitas akan berlaku umum dan bersifat sama di semua tempat. Setiap gejala sosial selalu merupakan akibat dari gejala sosial yang lain" (Martono, 2012: 11).

Penelitian memiliki landasan falsafah, yakni ontologis (menyangkut sesuatu yang dianggap sebagai realitas), epistemologis (menyangkut bagaimana cara mendapat pengetahuan), dan aksiologis (menyangkut tujuan atau untuk apa mempelajari sesuatu) (Kriyantono, 2014: 51). Ontologis, bagaimana identitas dikomunikasikan, dan bagaimana cara komunikasi tersebut memberi pengaruh terhadap mahasiswa, baik retensi maupun atrisi.

Epistemologis, penelitian menggunakan metode survei kuantitatif, dan bagaimana ilmu komunikasi diterapkan dalam kehidupan. Ilmu *Public Relations* diperoleh dari ilmu komunikasi yang diterapkan atau diaplikasikan, yang umumnya digunakan dalam bidang bisnis dan ekonomi. Kemudian ilmu tersebut dijadikan alat untuk mendapatkan itikad baik (*goodwill*) dan reputasi yang baik.

Aksiologis, bagaimana organisasi yang diteliti dapat menjadikan penelitian sebagai bahan evaluasi akan perubahan identitas. Proses komunikasi identitas yang telah ditetapkan pada organisasi diharapakan dapat meningkatkan retensi. Menurut Kriyantono (2014: 55), riset kuantitatif merupakan riset yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan.

Di dalam penelitian kuantitatif, kedalaman data atau kedalaman analisis tidak terlalu ditekankan. Peneliti lebih menekankan aspek keluasan data sehingga data atau hasil riset merupakan representasi dari populasi. Di dalam riset kuantitatif, peneliti hendaknya

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

bersikap objektif dan memisahkan diri dari data. Dengan kata lain, peneliti tidak boleh membuat batasan konsep alat ukur data berdasarkan kehendak pribadi.

Selanjutnya, jenis penelitian kuantitatif yang peneliti pilih adalah survei eksplanatori. Eksplanatori digunakan ketika peneliti ingin mengetahui mengapa situasi atau kondisi tertentu terjadi atau apa yang memengaruhi terjadinya sesuatu. Peneliti tidak sekedar menggambarkan terjadinya fenomena tapi mencoba menjelaskan mengapa fenomena itu terjadi dan apa pengaruhnya (Kriyantono, 2014: 60). Martono (2012: 17) juga menjelaskan penelitian eksplanatif:

> "Penelitian eksplanatif berupaya menjelaskan mengapa suatu fenomena atau gejala sosial dapat terjadi. Penelitian ini sering menghubungkan satu fenomena dengan fenomena lain. Penelitian eksplanatif bertujuan untuk menghubungkan pola-pola yang berbeda, namun memiliki keterkaitan serta menghasilkan pola hubungan sebab akibat" (Martono, 2012: 17).

Peneliti menyebarkan kuesioner kepada sekelompok orang yang merupakan bagian dari populasi. Sekelompok orang ini disebut sebagai sampel.

> "Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti. Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti" (Martono, 2012: 74).

Penelitian ini menggunakan dua teknik pengumpulan data melalui kualitatif dan kuantitatif. Perpaduan atau pengintegrasian metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dalam pengumpulan data sering disebut dengan *mixed method research* (Creswell, 2014: 43). Kualitatif dalam penelitian ini bukan sebagai suatu paradigma (paradigma penelitian ini adalah objektivistik/positivistik), melainkan sebagai sebuah sifat data (tidak hanya menggunakan kuesioner, namun juga wawancara sebagai teknik pengumpulan data). Sedangkan teknik analisis data kualitatif yang digunakan adalah deskriptif.

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

Creswell (2009: 211-216) menjelaskan bahwa *mixed method research* terbagi menjadi dua yakni *sequential method* dan *concurrent method. Sequential method* terbagi menjadi tiga cara yaitu *sequential explanatory strategy, sequential exploratory strategy,* dan *sequential transformative strategy*. Sedangkan *concurrent method* terbagi menjadi *concurrent triangulation strategy*, *concurrent embedded strategy*, dan *concurrent transformative strategy*.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model *concurrent embedded strategy*. Mulanya metode pengumpulan data menggunakan kuantitatif dengan desain survei melalui kuesioner. Kemudian secara bersamaan peneliti menggunakan metode pengumpulan data kualitatif melalui wawancara dengan informan agar mendapatkan data yang dibutuhkan untuk mendapatkan perspektif yang lebih luas.

1. *Sequential Method*

   a. *Sequential Explanatory Strategy*. Karakteristik khas dari *sequential explanatory strategy* adalah pengumpulan dan analisis data kuantitatif terlebih dahulu, yang diikuti dengan pengumpulan dan analisis data kualitatif. Data kualitatif berfungsi untuk menjelaskan dan menafsirkan temuan dari metode kuantitatif.

   b. *Sequential Exploratory Strategy*. Berbeda dengan *sequential explanatory strategy*, urutan metode yang digunakan untuk pengumpulan data tidak menjadi prioritas dalam *sequential exploratory strategy*. Pada dasarnya, temuan yang diperoleh dengan menggunakan metode kuantitatif bermanfaat untuk mendukung temuan yang diperoleh melalui metode kualitatif. Fokus utama dari *sequential exploratory strategy* adalah untuk mengeksplorasi fenomena yang diteliti.

   c. *Sequential Transformative Strategy*. Sama halnya dengan dua model di atas, ini juga melibatkan dua metode pengumpulan data yaitu kuantitatif dan kualitatif. Pengumpulan data tidak mempermasalahkan apakah kuantitatif terlebih dahulu atau

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

kualitatif terlebih dahulu, karena pada akhirnya keduanya akan dilakukan integrasi. Kuantitatif dan kualitatif masing-masing memiliki bobot yang sama.

2. *Concurrent Method*

a. *Concurrent Triangulation Strategy*. Model ini menggunakan dua metode pengumpulan data yang berbeda pada waktu bersamaan dengan tujuan memvalidasi temuan dalam satu penelitian. Tidak terdapat penekanan prioritas terhadap metode kuantitatif maupun kualitatif.

b. *Concurrent Embedded Strategy*. Model ini memberikan penekanan prioritas pada salah satu metode pengumpulan data, baik kuantitatif maupun kualitatif. Prioritas salah satu metode dimaksudkan untuk menggali informasi dengan tingkat yang berbeda sehingga dapat memberikan hasil dengan perspektif yang lebih luas.

c. *Concurrent Transformative Strategy*. Model ini menggunakan perspektif teoritis yang spesifik sebagai acuan dalam pengumpulan data yang melibatkan metode kuantitatif dan kualitatif secara bersamaan (Creswell, 2009: 211-216).

C. Variabel Penelitian

Menurut Kriyantono (2014: 20), variabel adalah bagian empiris dari sebuah konsep atau konstruk dan merupakan fenomena atau peristiwa yang dapat diukur dalam proses riset. Variabel berfungsi sebagai penghubung antara dunia teoritis dengan dunia empiris. Di dalam sebuah penelitian, terdapat beberapa jenis variabel yaitu variabel independen, variabel dependen dan variabel *intervening*. Bungin (2005: 58) mendefinisikan variabel sebagai:

> "Variabel adalah sebuah fenomena (yang berubah-ubah) dengan demikian maka bisa jadi tidak ada satu peristiwa di alam ini yang tidak dapat disebut variabel, tinggal tergantung bagaimana kualitas variabelnya, yaitu bagaimana bentuk variasi fenomena tersebut" (Bungin, 2005: 58).

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

Menurut Kriyantono (2014: 21), variabel independen sering disebut variabel pengaruh. Variabel pengaruh adalah variabel yang diduga sebagai penyebab atau pendahulu dari variabel-variabel lainnya. Variabel ini secara sistematis di variasi oleh periset. Sedangkan variabel dependen sering disebut sebagai variabel tergantung. Variabel tergantung adalah variabel yang diduga sebagai akibat atau yang dipengaruhi oleh variabel yang mendahuluinya.

> "Variabel independen merupakan variabel yang memengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel yang lain, yang pada umumnya berada dalam urutan tata waktu yang terjadi lebih dulu. Sedangkan variabel dependen merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas" (Martono, 2012: 57).

Variabel ini di observasi dan nilainya diasumsikan tergantung pada efek dari variabel pengaruh. Dengan kata lain, variabel tergantung adalah hal yang periset inginkan untuk dijelaskan. Selanjutnya Variabel *intervening* (variabel antara), adalah variabel yang secara teoritis memengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen, tetapi tidak dapat diamati dan diukur.

> "Variabel *intervening*, merupakan variabel yang terletak di antara variabel independen dan dependen. Keberadaan hubungan antara variabel independen dan dependen tergantung pada keberadaan variabel ini karena variabel independen harus memengaruhi variabel antara terlebih dahulu, baru kemudian variabel antara ini yang dapat menimbulkan perubahan pada variabel dependen" (Martono, 2012: 58).

Variabel antara atau *intervening* merupakan variabel penyela atau antara yang terletak di antara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung memengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen (Tuckman dalam Sugiyono, 2009: 61).

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

Dalam penelitian ini, peneliti memiliki satu variabel independen atau variabel pengaruh, satu variabel dependen atau variabel terpengaruh, dan dua variabel antara (*intervening*). Dari keempat variabel tersebut, peneliti membuat matriks instrumen penelitian. Variabel penelitian tersebut peneliti jabarkan sesuai dengan dimensi dan indikator yang ada dalam teori atau konsep). Berikut penjabaran variabel pada penelitian ini:

1. Identitas korporat sebagai variabel independen atau X.
2. Reputasi korporat sebagai variabel *intervening* atau Z_1.
3. Kepuasan mahasiswa baru sebagai variabel *intervening* atau Z_2..
4. Daya tahan studi mahasiswa baru sebagai variabel dependen atau Y.

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

Matriks Instrumen Variabel X

Variabel	Dimensi	Indikator	Pengukuran	Skala
Identitas Korporat (Variabel Independen /X)	*Communication & Visual Identity*	1. Identitas visual perusahaan. 2. Komunikasi perusahaan terkendali oleh pihak-pihak pengelola perusahaan, 3. Komunikasi perusahaan tidak terkendali oleh pihak-pihak pengelola perusahaan, 4. Arsitektur dan Lokasi	a. Nama organisasi, b. Slogan, c. Logo / Simbol, d. Warna, e. Tipografi, f. Pelaksanaan komunkasi pemasaran, organisasi & manajemen, g. Komunikasi yang memotivasi, membangun integritas dan kejujuran, h. Informasi dari luar tentang organisasi (*Word of Mouth / Personal Contact*). i. Infrastruktur dan lingkungan.	Ordinal
	Organizational Behaviour	1. Perilaku perusahaan, 2. Perilaku manajemen, 3. Perilaku karyawan.	a. Tindakan yang terencana sesuai dengan budaya perusahaan dan tindakan spontan, b. Kesempatan bagi staf ke *top management* untuk berkomunikasi tanpa kendala formalitas, c. Kecocokan siswa dengan institusi (pengajaran, pembelajaran, kehidupan di kampus).	Ordinal

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

Tabel 3.1

Matriks Instrumen Variabel X (Lanjutan)

Identitas Korporat (Variabel Independen / X)	*Corporate Culture*	1. *Nationality*, 2. Tujuan, filosofi, dan prinsip, 3. Citra dan sejarah organisasi.	a. Karakter yang dipertahankan institusi (misalnya bahasa dan budaya), b. Pernyataan melalui visi misi yang berbeda dengan kampus lain, c. Pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat), d. Penempatan nama pendiri menimbulkan rasa bangga.	Ordinal
	Market Condition	1. *Nature of Industry* 2. *Corporate/Marketing Strategies*	a. Kemampuan perusahaan bersaing dalam kompetisi, b. Kemampuan dalam menonjolkan kelebihan spesifik yang dimiliki perusahaan, c. Kemampuan perusahaan dalam memosisikan perusahaan di benak konsumen melalui analisis kekuatan dan kelemahan.	Ordinal

Tabel 3.2

Matriks Instrumen Variabel Z_1

Variabel	Dimensi	Indikator	Pengukuran	Skala
Reputasi Korporat (variabel antara / Z_1)	*Emotional Appeal*	1. *Admire and Respect*, 2. *Sympathy (Good Feeling)*, 3. *Trust.*	a. Kebanggaan terhadap perusahaan, b. Mengagumi perusahaan, c. *Respect* terhadap perusahaan, d. Perasaan positif terhadap perusahaan, e. Kredibilitas atau kepercayaan terhadap perusahaan.	Ordinal

© 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 3.2

Matriks Instrumen Variabel Z_1 (Lanjutan)

Reputasi Korporat (variabel antara / Z_1)	*Products & Services*	1. *Strong brand,* 2. *Innovative,* 3. *Quality,* 4. *Value for money.*	a. Jaminan/garansi, b. Inovatif & Kreatif, c. Kualitas tinggi, d. Harga murah.	Ordinal
	Vision & Leadership	1. *Inspiring vision,* 2. *Strong leadership,* 3. *Responsive.*	a. Kejelasan Visi, b. Pemimpin memiliki karakter kuat, c. Mahir melihat peluang atau kesempatan pasar.	Ordinal
	Workplace Environment	1. *Well organised,* 2. *Good work environment,* 3. *Good employer.*	a. Kelola manajemen bagus, b. Tempat yang baik untuk bekerja / belajar, c. Pegawai professional.	Ordinal
	Financial Performance	1. Profitabilitas, 2. Tingkat risiko investasi, 3. Prospek pertumbuhan, 4. Memiliki kemampuan bersaing.	a. *Track record* keuangan baik, b. Tingkat ekonomi yang stabil, c. Kemampuan perusahaan untuk terus mengembangkan perusahaan, d. Kemampuan untuk merealisasikan pengeluaran / biaya secara efisien, e. Mampu bersaing dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.	Ordinal
	Social Responsibility	1. *Support charities,* 2. *Enviromentally friendly,* 3. *Morally responsible behaviour.*	a. Peduli masalah lingkungan, b. Bertanggung jawab terhadap lingkungan, c. Secara aktif memberi dukungan terhadap masalah sosial masyarakat, d. Kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan dan orang sekitar.	Ordinal

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 3.3

Matriks Instrumen Variabel Z_2

Variabel	Dimensi	Indikator	Pengukuran	Skala
Kepuasan Mahasiswa Baru (variabel antara / Z_2)	Kualitas Produk	1. *Performance*, 2. *Durability*, 3. *Feature*, 4. *Reliability*, 5. *Consistency*, 6. *Design.*	a. Kinerja peralatan, b. Kekuatan / ketahanan peralatan, c. Kelebihan (fitur) peralatan, d. Penampilan peralatan, e. Kesesuaian dengan standar yang berlaku, f. Kesesuaian dengan spesifikasi, g. Keunikan peralatan.	Ordinal
	Harga	1. *Price transparency*, 2. *Price quality ratio*, 3. *Relative Price*, 4. *Price confidence*, 5. *Price reliability*, 6. *Price Fairness.*	a. Keterbukaan dalam memberikan informasi harga, b. Kesesuaian harga dengan kualitas, c. Daya saing harga, d. Keyakinan konsumen terhadap harga yang diberikan adalah sesuai, e. Kestabilan harga, f. Keterjangkauan harga.	Ordinal
	Kualitas Pelayanan	1. *Tangible*, 2. *Reliability*, 3. *Responsiveness*, 4. *Assurance*, 5. *Empathy.*	a. Fasilitas, b. Kelengkapan koleksi cetak maupun digital perpusatakaan, c. Sarana komunikasi, d. Strategi pembelajaran, e. Bahasa yang jelas, f. Suara yang jelas, g. Kemampuan Peralatan, h. Uji kelayakan layanan, i. Penampilan karyawan, j. Keakuratan kerja, k. Ketepatan waktu, l. Kesigapan / daya tanggap, m. Jadwal konsultasi n. Keramahan, o. Kompetensi (pemahaman dan wawasan), p. Keamanan, q. Perhatian, r. Kepedulian, s. Pujian atau masukan, t. Kejutan.	Ordinal

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

Tabel 3.3

Matriks Instrumen Variabel Z_2 (Lanjutan)

	Faktor Emosional	1. *Aesthetic*, 2. *Self expressive*, 3. *Brand Personality*.	a. Keindahan, b. Kebanggaan, c. Percaya diri, d. Keceriaan, e. Semangat, f. Inovatif, g. Kompeten, h. Berkelas, i. Keuletan.	Ordinal
	Biaya & Kemudahan	1. Efisiensi, 2. Keberadaan produk, 3. Saluran distribusi.	a. Ketepatan lokasi, b. Ketersediaan lapangan parkir, c. Kemudahan / metode pembayaran, d. Kemudahan jangkauan lokasi.	Ordinal

Tabel 3.4

Matriks Instrumen Variabel Y

Variabel	Dimensi	Indikator	Pengukuran	Skala
Daya Tahan Studi (Retensi) Mahasiswa Baru (variabel dependen / Y)	*Cognitive Factors*	1. *Intelligence*, 2. *Knowledge*, 3. *Academic Ability*, 4. *Student's decisions making*, 5. *Problem solving ability*	a. *Quality of Learning*, b. *Aptitude*, c. *Content Knowledge*, d. *Critical Thinking Ability*, e. *Study skills*, f. *Learning skills*, g. *Time Management*, h. *Academic related extracurricular activites*, i. *Academic Rigor*.	Ordinal
	Social Factors	a. *Parental support*, b. *Peer support*, c. *Development or existence of career goals*, d. *Educational legacy*, e. *Ability to cope in social situations*.	a. *Financial Issues*, b. *Family Influence*, c. *Religious Background*, d. *Maturity*, e. *Goal Commitment*, f. *Attitude Toward Learning*, g. *Social Coping Skills*, h. *Communication Skills*, i. *Attitude Toward Others*, j. *Cultural Values*, k. *Expectations*, l. *Social lifestyle*.	Ordinal

© 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

Tabel 3.4

Matriks Instrumen Variabel Y (Lanjutan)

	Institutional Factors	1. *Financial Aid,* 2. *Student Services,* 3. *Recruitment & Admissions,* 4. *Academic Services,* 5. *Curriculum & Instruction.*	a. Kemudahan perolehan informasi tentang kampus, b. Bantuan biaya, c. Pemberian Beasiswa, d. Uji bakat (psikotest), e. Kunjungan sekolah, f. *Open House* g. Program pelatihan mahasiswa baru (PKK), h. Pengarahan untuk karir kedepannya, i. Keakraban dengan dosen atau pegawai lainnya, j. Metode praktek dibanding menghafal, k. Kurikulum yang terbaru, l. Multikulturalisme, m. Adanya semester pendek untuk mempercepat perkuliahan, n. Komitmen kampus untuk membantu kesuksesan mahasiswa, o. Ruangan belajar dan biaya makan yang terjangkau.	Ordinal

© 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

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 bulan April-Mei 2016. Data primer diperoleh melalui kegiatan penelitian secara langsung di lokasi penelitian untuk mencari informasi dan data-data yang berkaitan dengan penelitian. Untuk mendapatkan data primer, peneliti menggunakan kuesioner dan wawancara. Bungin (2005: 122)

mendefinisikan data primer sebagai data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden. Disebut juga angket. Kuesioner bisa dikirim melalui pos atau peneliti mendatangi secara langsung responden. Bisa diisi saat peneliti datang sehingga pengisiannya didampingi periset, bahkan periset bisa bertindak sebagai pembaca pertanyaan dan responden tinggal menjawab berdasarkan jawaban yang disediakan.

Kuesioner bisa diisi sendiri oleh responden tanpa bantuan atau kehadiran periset. Kemudian hasilnya bisa dikirim atau diambil sendiri oleh periset. Tujuan penyebaran angket adalah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar terbuka. 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 Sugiyono (2009: 132-133), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi pengukuran indikator. Pengukuran tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Kriyantono (2014: 136) juga memiliki pendapat yang serupa. Menurutnya, skala Likert digunakan untuk mengukur sikap seseorang terhadap sesuatu objek sikap. Untuk pengolahan data dalam penelitian

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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, peneliti membuat pernyataan-pernyataan dalam gradasi sangat negatif menjadi sangat positif.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie angkatan 2015. Wawancara yang digunakan penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur. Peneliti telah membuat daftar pertanyan sebelumnya. Wawancara merupakan percakapan antara periset dan informan (Berger dalam Kriyantono, 2014: 98). Wawancara semi terstuktur 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 menurut Bungin (2005: 122):

> "Data dan sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Data sekunder diperoleh dari sumber data sekunder, yaitu sumber data kedua sesudah sumber data primer. Sumber data sekunder diharapkan dapat berperan membantu mengungkap data yang diharapkan" (Bungin, 2005: 122-123).

Data data sekunder dalam penelitian ini berupa data statistik jumlah mahasiswa aktif 2015 yang diperoleh dari Badan Administrasi dan Akademik Kemahasiswaan (BAAK).

E. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam pengambilan sampel, peneliti terlibat dengan populasi dan sampel. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

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

kesimpulannya (Sugiyono, 2009: 115). Sedangkan sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009: 116).

Dengan kata lain, sampel adalah sebuah miniatur dari populasi. Meskipun demikian, dalam praktiknya sampel tidak selalu dapat menggambarkan populasi secara sempurna. Sugiyono (2009: 116) menambahkan, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif. Dalam penelitian ini, peneliti telah menentukan populasi dan sampel yang ingin diteliti, yaitu:

1. Populasi penelitian adalah mahasiswa baru angkatan 2015 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta Utara.
2. Sampel penelitian yaitu 241 orang dari mahasiswa baru angkatan 2015 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta Utara.

Teknik pengambilan sampel yang peneliti gunakan adalah *sampling probabilitas* dengan *sampling* berstrata yang kemudian diambil dengan *random* sederhana. Dalam teknik sampling berstrata, populasi dikelompokkan dalam kelompok atau kategori yang disebut strata. Teknik ini digunakan untuk populasi bersifat heterogen dan berstrata, karena teknik ini merupakan prosedur yang biasa digunakan untuk mensurvei segmen atau strata yang berbeda dari suatu populasi (Seitel dalam Kriyantono, 2014: 154).

Ada dua jenis *sampling* berstrata: *sampling* berstrata proporsional dan *sampling* berstrata disproporsional (Kriyantono 2014: 154). Dalam proporsional, dari setiap strata diambil jumlah yang proporsional dengan besar setiap strata. Sedangkan dalam disproporsional, dari setiap strata diambil jumlah sampel yang sama (Kriyantono 2014: 154). Sedangkan dalam *random* sederhana, setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama antara satu dengan yang lain untuk dipilih menjadi sampel (Kriyantono, 2014: 152).

Peneliti menggunakan *sampling* berstrata disproporsional karena jumlah mahasiswa setiap jurusan, memiliki perbedaan yang signifikan (misal 16 orang (SI) dengan 216 orang

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak cipta milik IBIKKG (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

(Manajemen)). *Disproportionate stratified random sampling*, merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan apabila sifat atau unsur dalam populasi tidak homogen dan berstrata secara kurang / tidak proporsional (Martono, 2012: 77).

Tabel 3.5

Perhitungan *Sampling* Berstrata Disproporsional

Jurusan	Jumlah	%	Total Sampel
Manajemen	216	34.82%	75
Akun	187	34.82%	65
SI	16	100%	16
TI	30	100%	30
IKOM	66	34.82%	23
IAB	91	34.82%	32
Total (N)	**606**		**241**

Dalam acak sederhana, peneliti menggunakan metode pengundian tabel angka acak. Tabel angka acak peneliti dapatkan dari Earl R. Babbie (dalam Singarimbun & Effendi, 1986: 127).

> "Cara ini dipilih karena selain meringankan pekerjaan, juga memberikan jaminan yang jauh lebih besar, bahwa setiap unit elementer mempunyai probabilitas yang sama untuk terpilih" (Singarimbun & Effendi, 1986: 113).

Jumlah mahasiswa angkatan 2015 secara keseluruhan yang peneliti dapat dari Badan Administrasi dan Akademik Kemahasiswaan (BAAK) pada 20 April 2016 sebanyak 606 mahasiswa aktif, Dari jumlah populasi tersebut, peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya (Kriyantono, 2014: 162).

Rumus Slovin: $$n = \frac{N}{1 + N\ e^2}$$

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

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir.

Ketika menggunakan rumus Slovin, peneliti menetapkan taraf keyakinan (*confidence level*) sebesar 95% dan taraf signifikansi 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. Berdasarkan hasil penghitungan dengan menggunakan rumus Slovin, peneliti harus membagikan kuesioner kepada 241 orang mahasiswa. Kemudian kuesioner yang sudah diisi akan diolah peneliti ke dalam langkah selanjutnya.

$$n = \frac{606}{1+(606)(0.05)^2}$$

$$= \frac{606}{1+(606)(0.0025)}$$

$$= \frac{606}{1+1.515}$$

$$= \frac{606}{2.515}$$

= 240.9 dibulatkan menjadi **241** mahasiswa.

© 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

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. Statistik ini juga dapat digunakan untuk mencari kuatnya hubungan antar variabel melalui analisis korelasi, prediksi dengan analisis regresi, dan perbandingan rata-rata data sampel atau populasi (Sugiyono, 2009: 206).

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 prosentase merupakan bentuk-bentuk dalam statistik deskriptif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan distribusi frekuensi, perhitungan rata-rata, dan tabulasi silang.

a. Distribusi Frekuensi. Distribusi frekuensi dapat membantu peneliti untuk mengetaui bagaimana distribusi frekuensi dari data penelitian (Kriyantono, 2014: 168).

b. *Mean* (Nilai Rata-Rata), merupakan nilai tengah dari total bilangan (Kriyantono, 2014: 169). *Mean* dapat diperoleh dari rumus:

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak cipta milik IBIKKG (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.

Keterangan:

Mean = rata-rata hitung

$\sum X_i$ = nilai data

n = jumlah data

c. *Chi Square* (Chi-Kuadrat), digunakan untuk menilai probabilitas dalam memperoleh perbedaan frekuensi yang diteliti dengan frekuensi yang diharapkan dalam kategori tertentu sebagai akibat kesalahan sampling. Chi-kuadrat juga dapat digunakan untuk menguji lebih dari dua sampel, dan bermanfaat untuk mengetahui ketergantungan antar variabel (Kriyantono, 2014: 187-188).

Rumus Chi-Kuadrat:

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Keterangan:

X^2 = chi-kuadrat

f_o = frekuensi yang diperoleh dari sampel

f_h = frekuensi yang diharapkan dalam sampel sebagai pencerminan dari frekuensi yang diharapkan dalam populasi.

2. Uji Statistik Inferensial

Statistik Inferensial adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel, dan hasilnya akan digeneralisasikan (diinferensialkan) untuk populasi dimana sampel diambil (Sugiyono, 2009: 25). Menurut Hasan (2005: 7) statistik inferensial

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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.

adalah bagian dari statistik yang mempelajari mengenai penafsiran dan penarikan kesimpulan yang berlaku secara umum dari data yang telah tersedia. Kriyantono (2014: 170) menjabarkan bahwa statistik inferensial digunakan untuk riset eksplanatif yang bertujuan menjelaskan hubungan antara dua atau lebih variabel.

a. Uji Validitas & Reliabilitas

Menurut Eriyanto (2011: 259) uji validitas berarti berbicara mengenai apakah alat ukur yang digunakan secara tepat mengukur konsep yang ingin diukur dan apakah alat ukur benar-benar mengukur objektivitas. Uji validitas dilakukan untuk melihat seberapa jauh ketepatan dalam penggunaan pernyataan maupun pertanyaan di dalam kuesioner untuk memperoleh data primer. Suatu kuesioner dikatakan *valid* apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang hendak diukur oleh kuesioner tersebut.

Rumus *Product Moment* untuk mencari validitas:

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2) - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien validitas

n = jumlah subjek

x = nilai pembanding

y = nilai instrumen yang dicari validitasnya

Selanjutnya reliabilitas mengandung arti bahwa alat ukur tersebut stabil (tidak berubah-ubah), dapat diandalkan, dan tetap (konsisten) (Kriyantono, 2014: 143). Alat ukur disebut reliabel apabila alat ukur tersebut secara konsisten memberikan hasil atau

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

jawab yang sama terhadap gejala yang sama, meskipun digunakan berulang kali. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

(1) Pengukuran ulang (*Repeated measure*): seseorang disodori pertanyaan yang sama dalam waktu yang berbeda. Kemudian peneliti melihat konsistensi jawaban orang tersebut.

(2) Pengukuran sekali saja (*One shot*): pengukuran hanya dilakukan sekali kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* >0,500.

Rumus *Cronbach Alpha* untuk mencari reliabilitas:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S_j^2}{S^2}\right)$$

Keterangan:

k = banyaknya pertanyaan

S_j^2 = nilai varians jawaban item ke-…

S^2 = nilai varians skor total

Ketentuan *Cronbach Alpha*:

(1) Jika alpha > 0,90 berarti reliabilitas sempurna

(2) Jika alpha ada di antara 0,70 – 0,90 berarti reliabilitas tinggi

(3) Jika alpha antara 0,50 – 0,70 berarti reliabilitas moderat

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.

(4) Jika alpha < 0,50 berarti reliabilitas rendah dan kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

b. Model Persamaan Struktural

Dalam penelitian ini, analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dilakukan dengan menggunakan *software SmartPLS* V3.2.4. Riduwan & Kuncoro (2008: 5) menjelaskan bahwa model persamaan struktural digunakan apabila variabel terikat atau endogen (Y) secara unik keadaannya ditentukan oleh seperangkat variabel bebas atau eksogen (X). Persamaan struktural untuk diagram jalur adalah:

$$\mathbf{Y = p_{YX_1} X_1 + p_{YX_2} X_2 + p_{YX_3} X_3 + E_1}$$

$$\mathbf{Z = p_{ZX_1} X_1 + p_{ZX_3} X_3 + p_{Zy_3} Y + E_2}$$

Model persamaan struktural digunakan untuk penjelasan, prediksi kuantitatif, pengujian model menggunakan uji t, baik untuk uji keajegan 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*).

Model persamaan struktural memiliki beberapa asumsi yakni: pada prinsipnya sama dengan korelasi, regresi, dan *path analysis;* pola hubungan yang sesuai adalah pola hubungan yang mengikuti model regresi, sedangkan untuk tujuan hubungan sebab akibat, pola yang tepat adalah model structural; secara matematik analisis jalur mengikuti pola struktural (Riduwan & Kuncoro, 2008: 8).

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

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 IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

(1) Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model ini digunakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas yang menghubungkan indikator dengan variabel latennya. Indikator dalam penelitian ini adalah reflektif karena indikator variabel laten memengaruhi indikatornya, untuk itu digunakan tiga cara pengukuran yaitu:

(a) *Convergent Validity*.

Convergent validity mengukur besarnya korelasi antara konstrak dengan variabel laten. Dalam evaluasi *convergent validity* dari pemeriksaan individual *item reliability*, dapat dilihat dari *standardized loading factor*. *Standardize loading factor* menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya. Kolerasi dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai > 0,5 (Bagozzi & Yi dalam Ken Kwong & Kay Wong, 2013: 21).

Menurut Prasetyo dan Lina (2012: 103-104), *convergent validity* merupakan tingkatan sejauh mana hasil pengukuran suatu konsep menunjukkan korelasi positif dengan hasil pengukuran konsep lain yang secara teoritis harus berkorelasi positif. Validitas konvergen merupakan bagian dari *measurement model* yang dalam SEM-PLS biasanya disebut sebagai *outer model*.

Terdapat dua kriteria untuk menilai apakah *outer model* membuhi syarat validitas konvergen untuk konstruk reflektif yaitu: pertama, *loading* harus di atas 0,70 dan kedua, nilai p signifikan yaitu p < 0,05. Dengan syarat tersebut, pengukuran konstruk yang diteliti dianggap telah memenuhi syarat validitas konvergen.

(b) *Discriminant Validity*.

Evaluasi selanjutnya adalah melihat dan membandingkan antara *discriminant validity* dan *square root of average variance extracted* (AVE). Model pengukuran dinilai berdasarkan pengukuran *cross loading* dengan konstrak. Jika kolerasi konstrak dengan setiap indikatornya lebih besar daripada ukuran konstrak lainnya, maka konstrak laten memprediksi indikatornya lebih baik daripada konstrak lainnya.

Jika nilai lebih tinggi daripada nilai kolerasi di antara konstrak, maka *discriminant validity* yang baik tercapai. *Discriminant validity* merupakan tingkatan sejauh mana hasil pengukuran suatu konsep mampu membedakan diri dengan hasil pengukuran konsep lain yang secara teoritis memang harus berbeda. Validitas diskriminan juga merupakan bagian dari *outer model*.

Syarat untuk memenuhi syarat validitas diskriminan ini adalah hasil dalam *view combined loading and cross-loadings* menunjukkan bahwa *loading* ke konstruk lain (*cross-loading*) bernilai lebih rendah daripada loading ke konstruk tersebut. Cara lain yang dapat digunakan yaitu dengan melihat *view correlations among latent variables*.

Hasil *output* yang dihasilkan harus memiliki *square roots average variance extracted* (AVE) yaitu kolom diagonal dan yang diberi tanda kurung harus memiliki nilai yang lebih tinggi dari korelasi antar variabel laten pada kolom yang sama (di atas atau di bawahnya) (Fornell & Larcker dalam Ken Kwong & Kay Wong, 2013: 21).

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

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

(c) *Composite Reliability*

Untuk menentukan *composite reliability*, apabila nilai *composite reliability* > 0,8 dapat dikatakan bahwa konstrak memiliki reliabilitas yang tinggi atau reliabel dan > 0,6 dikatakan cukup reliabel. *Composite Reliability* dilakukan dengan melihat *view latent variable coefficients*. Dari *output* ini, maka kriteria dilihat dari dua hal yaitu *composite reliability* dan *cronbach's alpha* yang nilainya masing-masing harus > 0,70. Apabila suatu konstruk telah memenuhi dua kriteria tersebut maka dapat dikatakan bahwa konstruk reliabel (Bagozzi & Yi dalam Ken Kwong & Kay Wong, 2013: 21).

(d) *Cronbach Alpha*

Dalam PLS, uji reliabilitas diperkuat dengan adanya *cronbach alpha* dimana konsistensi setiap jawaban diujikan. *Cronbach alpha* dikatakan baik apabila $\alpha \geq 0,6$ dan dikatakan cukup apabila $\alpha \geq 0,3$ (Bagozzi & Yi dalam Ken Kwong & Kay Wong, 2013: 21).

(2) Model Struktural (Inner Model)

Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Chin (dalam Yamin dan Heri, 2011: 21), mengemukakan beberapa kriteria pengaruh: nilai R^2 >0.67 tergolong sangat kuat, R^2 diantara 34% - 67% tergolong kuat, R^2 diantara 20% - 34% tergolong moderat, dan R^2 diantara 0% - 19% tergolong lemah.

Disamping melihat nilai R-*square*, model PLS juga dievaluasi dengan melihat *Q-square predictive relevance* untuk mengukur seberapa baik nilai observasi

dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai *Q-square* lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan nilai *Q-square* kurang dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.

Rumus *Q-Square:*

$Q^2 = 1-(1-R_1^2)\ (1-R_2^2)\ldots..\ (1-R_p^2)$

(3) Evaluasi *Goodness of Fit*

Dalam memvalidasi model secara keseluruhan, maka digunakan *goodness of fit* (GoF) *GoF index* merupakan ukuran tunggal yang digunakan untuk memvalidasi performa gabungan antara model pengukuran (*outer mod*el) dan model struktural (*inner model*). Nilai GoF index ini diperoleh dari *averages communalities index* dikalikan dengan R^2 *model*. Nilai GoF ini terbentang antara 0 – 1 dengan interpretasi nilai ini adalah 0,1 (GoF *small*), 0,25 (GoF *medium*), 0,36 (GoF *large*) dan GoF > 0,36 sebagai (GoF *strong*) (Wetzels et al., 2009: 187).

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