

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Obyek Penelitian

Obyek penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah kualitas layanan dan kualitas produk dan kepuasan konsumen Lotteria. Penelitian ini dilakukan melalui pengisian kuisioner dengan subyek penelitian adalah pelanggan yang pernah membeli dan mengonsumsi Lotteria di Kelapa Gading Jakarta Utara.

B. Desain Penelitian

Menurut Donald R. Cooper dan Pamela S. Schindler (2006:158), desain riset dikelompokkan dengan memakai delapan kategori. Berikut adalah desain riset yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan delapan kategori :

1. Derajat kristalisasi pertanyaan riset

Merupakan tingkat sejauh mana pertanyaan riset telah dikristalisasi atau masalah penelitian telah dirumuskan. Suatu studi dapat bersifat penjajakan (eksplorasi) atau formal. Perbedaan mendasar antara keduanya terletak dari derajat struktur dan sasaran langsung dari studi. Studi eksplorasi cenderung berstruktur longgar dengan tujuan untuk mengetahui tugas-tugas atau kesempatan riset di masa yang akan datang. Tujuan jangka pendek dari eksplorasi biasanya mengembangkan hipotesis atau pertanyaan untuk riset yang selanjutnya. Studi formal dimulai pada saat eksplorasi selesai-dimulai dengan suatu hipotesis atau pertanyaan riset yang kemudian melibatkan prosedur dan spesifikasi sumber data yang tepat. Tujuan dari desain riset formal adalah untuk menguji hipotesis atau jawaban atas pertanyaan riset yang diajukan.

- 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)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Berdasarkan tingkat perumusan masalah, studi yang digunakan berkaitan dengan penelitian ini adalah studi formal. Studi formal dimulai dengan hipotesis atau pertanyaan dan mencakup prosedur- prosedur yang cermat dan rincian mengenai sumber data yang tepat.

2. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data dibedakan menjadi dua klasifikasi, yaitu melalui proses pengamatan dan melalui komunikasi. Proses pengamatan meliputi studi dimana periset memeriksa kegiatan suatu subjek atau sifat suatu material tanpa berupaya untuk mendapatkan tanggapan dari siapapun. Proses pengamatan atau observasi (monitoring) mencakup aktivitas yang berhubungan dengan panca indra, seperti melihat, mendengar, menyentuh, mencium, membaca dan melakukan eksperimen. Sedangkan komunikasi meliputi periset mengajukan pertanyaan kepada subjek dan mengumpulkan tanggapan mereka baik secara pribadi atau non pribadi. Studi komunikasi mencakup aktivitas yang berhubungan dengan interaksi seperti wawancara, menyebarkan angket (kuesioner), melakukan tes dan diskusi panel.

Berdasarkan klasifikasi metode pengumpulan data, penelitian ini menggunakan metode komunikasi dengan pendekatan survei. Pada pendekatan survei sendiri, peneliti dapat memperoleh data yang dikategorikan sebagai data faktual.

3. Pengontrolan variabel oleh periset

Pengontrolan variabel oleh periset dalam pengujian diperlukan kemampuan untuk membandingkan antara desain eksperimen dan desain laporan sesudah fakta. Dalam desain eksperimen, periset berupaya mengontrol dan/atau memanipulasi variabel dalam studi. Desain eksperimental cocok

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



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

pada saat seseorang berharap untuk menemukan apakah variabel tertentu memberikan dampak pada variabel lain. Desain eksperimen memberikan dukungan yang sangat kuat untuk hipotesis sebab akibat. Sedangkan desain laporan sesudah fakta, pengamat tidak memiliki kontrol atas variabel dalam pengertian bahwa mereka tidak memiliki kemampuan untuk memanipulasinya. Mereka hanya bisa melaporkan apa yang telah terjadi atau apa yang sedang terjadi. Periset juga dibatasi untuk mempertahankan agar faktor-faktor tetap konstan dengan melakukan pemilihan yang benar terhadap subjek-subjek sesuai dengan prosedur pengambilan sampel yang ketat dan dengan melakukan manipulasi temuan secara statistik.

Penelitian ini menggunakan desain laporan sesudah fakta. Pada desain laporan sesudah fakta tersebut, para peneliti tidak mempunyai kendali terhadap variabel-variabel dalam artian tidak mampu untuk memanipulasinya. Peneliti hanya dapat melaporkan apa yang telah terjadi atau tidak terjadi.

4. Tujuan studi

Berdasarkan tujuan penelitian, terdapat dua jenis studi penelitian, yaitu studi deskriptif dan sebab akibat. Jika suatu riset berkaitan dengan menemukan siapa, apa, dimana, kapan, atau berapa banyak, maka studinya adalah studi deskriptif. Jika berkenaan dengan mempelajari mengapa dan bagaimana satu variabel mengakibatkan perubahan pada yang lain, ini adalah studi sebab akibat. Dalam studi sebab akibat, kita mencoba menjelaskan hubungan antara variabel. Pada awalnya penelitian ini menggunakan studi deskriptif dimana penelitian ini berkaitan dengan mencari tahu tentang apa, siapa, dimana, bilamana, atau berapa banyak yang digunakan untuk



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.

menggambarkan bagaimana penelitian konsumen terhadap produk Lotteria di Kelapa Gading Jakarta Utara. Penelitian ini lalu dilanjutkan ke tahap studi kausal dimana berusaha untuk menjelaskan hubungan-hubungan antara variabel yaitu bagaimana pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Lotteria di Kelapa Gading Jakarta Utara.

5. Dimensi waktu

Dalam merancang desain penelitian, dimensi waktu perlu menjadi perhatian bagi peneliti, yang meliputi: *cross sectional study* dan *longitudinal study*. *Cross sectional study* atau studi lintas bagian merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan *one-shot* atau observasi dilakukan pada satu waktu tertentu. Artinya, penelitian dilakukan dengan data yang hanya sekali dikumpulkan, mungkin selama periode tertentu bulanan, triwulan, atau tahunan, dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian. Sedangkan studi *longitudinal research* dilaksanakan karena peneliti ingin mempelajari fenomena lebih dari satu batas waktu tertentu dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian. Artinya, penelitian dilakukan berulang kali dalam jangka waktu tertentu.

Berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini termasuk dalam studi lintas bagian (*cross-sectional study*). *Cross-sectional study* berusaha mempelajari dinamika hubungan-hubungan atau korelasi antara faktor-faktor risiko dengan dampak atau efeknya. Studi ini dilaksanakan satu kali dan mencerminkan potret dari suatu keadaan pada saat tertentu pada saat pembagian kuesioner pada para responden Lotteria di Kelapa Gading Jakarta Utara.



6. Cakupan topik

Cakupan topik dalam penelitian dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu studi statistik dan studi kasus. Studi statistik didesain untuk memperluas studi bukan untuk memperdalamnya. Studi tersebut berupaya memperoleh karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel. Hipotesis diuji secara kuantitatif. Sedangkan studi kasus lebih menekankan analisis kontekstual penuh terhadap kejadian atau kondisi yang lebih sedikit jumlahnya serta hubungan yang terjadi diantara mereka. Penekanan metode ini pada rincian data memberikan wawasan yang sangat berharga dalam pemecahan masalah, evaluasi, dan strategi.

Penelitian ini termasuk dalam studi statistic, dimana lebih mementingkan keluasan studi dan bukan kedalaman dari studi. Studi ini berusaha untuk mengetahui ciri-ciri populasi melalui penarikan kesimpulan secara inferensi berdasarkan ciri-ciri sampel, sehingga pengujian hipotesisnya akan diuji secara kuantitatif.

7. Lingkungan riset

Desain juga akan menjadi berbeda karena bergantung pada kondisi lingkungannya, apakah muncul dalam kondisi lingkungan aktual (kondisi lapangan) atau dibawah kondisi yang dimanipulasi (kondisi laboratorium).

Berdasarkan lingkungan riset, studi penelitian ini termasuk dalam kondisi lingkungan aktual atau kondisi lapangan.

8. Persepsi peserta

Manfaat suatu desain dapat berkurang pada saat orang-orang yang dilibatkan dalam studi yang disamakan merasa bahwa suatu riset sedang dijalankan. Persepsi peserta dapat mempengaruhi hasil riset secara tidak

C 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.



terlihat. Terdapat tiga tingkatan persepsi, yaitu peserta tidak merasakan adanya penyimpangan dari rutinitas sehari-hari, peserta merasakan adanya penyimpangan tetapi tidak terkait dengan periset dan peserta merasakan adanya penyimpangan yang diakibatkan oleh periset. Dalam penelitian ini, persepsi peserta yang diusahakan adalah peserta tidak merasa adanya penyimpangan dari rutinitas sehari-hari sampai peserta merasakan adanya penyimpangan tetapi tidak terkait dengan periset.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan survei. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran secermat mungkin mengenai individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu. Pendekatan survei dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada responden yang pernah mengonsumsi Lotteria di Kelapa Gading Jakarta Utara, dimana kuesioner tersebut berisi sejumlah pertanyaan mengenai bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Lotteria di Kelapa Gading Jakarta Utara.

C. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang terdiri dari dua variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen berupa kualitas layanan dan kualitas produk, sedangkan variabel dependen berupa kepuasan konsumen. Indikator dan item pertanyaan setiap variabel dijabarkan sebagai berikut :

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.



1. Variabel Kualitas Layanan

© Hak cipta milik IBIKKG

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Tabel 3.1

Indikator dan Item Pertanyaan Kualitas Layanan

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Layanan	1.Kehandalan (<i>reliability</i>)	a. Karyawan Lotteria selalu akurat dalam mencatat pesanan konsumen. b. Karyawan Lotteria selalu tepat dalam memberikan menu yang sesuai dengan pesanan konsumen. c. Karyawan Lotteria selalu baik walaupun dalam kondisi yang sedang ramai.
	2.Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	a. Karyawan Lotteria selalu tanggap terhadap berbagai keluhan dari konsumen. b. Karyawan Lotteria selalu tanggap dalam membantu konsumen Lotteria. c. Karyawan Lotteria selalu tepat menyajikan makanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada konsumen.
	3.Jaminan (<i>assurance</i>)	a. Karyawan Lotteria selalu meyakinkan kembali makanan dan minuman yang dipesan. b. Karyawan Lotteria memiliki pengetahuan yang baik tentang menu yang ditawarkan. c. Karyawan Lotteria memiliki perilaku yang sopan dan ramah kepada konsumen.

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



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

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. Empati (<i>empathy</i>)	a. Karyawan Lotteria selalu memenuhi apa yang dibutuhkan oleh konsumen. b. Karyawan Lotteria selalu menawarkan bantuan kepada konsumen setelah konsumen melakukan pembelian. c. Karyawan Lotteria memberikan sapaan kepada konsumen sebelum dan sesudah anda memesan produk .
5. Benda berwujud (<i>tangible</i>)	a. Lotteria selalu mengutamakan kebersihan pada tempat restoran maupun peralatan makanannya. b. Lotteria memiliki fasilitas lapangan parkir yang memadai.

Sumber: Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009: 52)

2. Variabel Kualitas Produk

Tabel 3.2

Indikator dan Item Pertanyaan Kualitas Produk

Varabel	Dimensi	Indikator
Kualitas produk	1. Bentuk	a. Lotteria menyediakan porsi makanan dan minuman yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. b. Lotteria menyediakan menu set yang bervariasi.



© 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.	2. Fitur (<i>features</i>)	a. Lotteria menggunakan bahan bumbu yang berbeda sehingga menjadi daya tarik lebih bagi konsumen. b. Pilihan makanan burger dan ayam goreng Lotteria memiliki variasi yang berbeda.
	3. Kualitas kinerja (<i>performance quality</i>)	a. Lotteria memiliki kualitas makanan dan minuman yang baik.
	4. Kualitas kesesuaian (<i>conformance quality</i>)	a. Lotteria makanan dan minuman yang sesuai dengan tampilan menu. b. Rasa makanan dan minuman Lotteria tidak berubah dari waktu ke waktu.
	5. Daya tahan (<i>durability</i>)	a. Kondisi makanan dan minuman Lotteria pada saat dipesan baik. b. Makanan dan minuman Lotteria yang dipesan untuk dibawa pulang masih <i>fresh</i>



© 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.	6. Keandalan (<i>reliability</i>)	a. Makanan dan minuman Lotteria memiliki tampilan yang menarik sehingga konsumen berminat untuk membelinya. b. Makanan dan minuman Lotteria memiliki rasa yang sesuai dengan selera konsumen.
	7. Gaya (<i>style</i>)	a. Makanan dan minuman Lotteria memiliki cita rasa ala korea. b. Lotteria memiliki ciri khas dalam menyajikan beberapa menu andalannya..

Sumber: Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009:8)

3. Variabel Kepuasan Konsumen

Tabel 3.3

Indikator dan Item Pertanyaan Kepuasan Pelanggan

Varabel	Dimensi	Indikator
Kepuasan konsumen	1. Merekomendasikan	a. Konsumen memberikan rekomendasi yang positif kepada orang lain mengenai Lotteria
	2. Membeli kembali	a. Konsumen selalu berkeinginan untuk membeli dan mengkonsumsi berbagai varian produk Lotteria.
	3. Tidak terlalu mementingkan	a. Konsumen merasa Lotteria merupakan tempat yang tepat untuk mengkonsumsi



	merek pesaing	makanan dan minuman fast food ala korea.
© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	4. Tidak sensitif terhadap harga	a. Konsumen merasa bahwa harga makanan dan minuman yang ditawarkan oleh Lotteria sesuai dengan yang konsumen harapkan.

Sumber: Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009:140)

D. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data yang didapat langsung dari sumber pertama (subyek penelitian) melalui komunikasi dengan menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada responden yang pernah membeli atau mengonsumsi Lotteria. Teknik komunikasi digunakan dalam mengumpulkan data primer, dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para responden. Kuesioner yang diperoleh diolah dengan IBM SPSS Statistics 21. Skala yang digunakan adalah Likert. Menurut Sugiyono (2012:132), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

E. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* atau yang disebut juga penarikan sampel secara tidak acak. Menurut Sugiyono (2012: 120) metode *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi



untuk dipilih menjadi sampel. Jenis teknik *non-probability sampling* yang digunakan adalah teknik *judgement sampling*. Dimana melakukan pengambilan sampel sesuai dengan batasan-batasan sampel yang seperti apa yang akan diambil.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner maupun untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = n-k, dalam hal ini n merupakan jumlah sampel dan k merupakan jumlah variabel independen. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan bernilai positif, maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. (Ghozali, 2013:52).

Bila : $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti pernyataan tersebut dinyatakan valid.

$r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menurut Imam Ghozali (2013:47) adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner 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:

- Repeated Measure atau pengukuran ulang : Disini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.



- b. One Shot atau pengukuran sekali saja : Disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha.

Menurut Nunnally dalam Imam Ghozali (2011:48), suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka reliabel, sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut tidak reliabel.

C 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.

4 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

3 Tabulasi Tunggal / Persentase

Tabulasi tunggal ini digunakan untuk mengukur jawaban kuesioner berdasarkan pertanyaan mengenai jenis kelamin responden, usia responden, pendidikan responden, pekerjaan responden, dan pengeluaran responden per bulan. Seluruh data kuesioner yang berasal dari profil responden ditabulasikan dari keseluruhan responden dengan menggunakan alat analisis sebagai berikut:

$$P_j = \frac{X_j}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

- P_j = Persentase dari responden yang memiliki kategori tertentu.
 X_j = Banyak responden yang menjawab satu jenis jawaban tertentu.
 N = Jumlah total responden.

4 Skor Rata-Rata

Cara menghitung skor adalah dengan menggunakan seluruh perkalian antara frekuensi dengan nilai skor masing-masing dibagi dengan jumlah total frekuensi.

$$X = \frac{\sum f_i \cdot x_i}{f_i}$$



Keterangan:

- ③ X = Rata-rata skor
fi = Frekuensi pengamatan
xi = Skor 1 – 2 – 3 – 4 – 5

5 Rentang Skala Penelitian / Skala Likert

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. (Sugiono, 2012: 86)

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain :

Tabel 3.4

Jawaban Skala Likert

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu – ragu/Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Rentang skala yang digunakan adalah :

$$R_s = \frac{m - 1}{m}$$

Keterangan :

Rs = Rentang skala penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



m = banyaknya kategori

2. Skor terbesar adalah 5 dan skor terkecil adalah 1, jumlah kelas atau kategori 5, maka dapat ditentukan rentang skalanya sebagai berikut :

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

STS	TS	N	S	SS
1,00	1,80	2,60	3,40	4,20
				5,00

Keterangan :

1.0 - 1.80 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1.81 - 2.60 = Tidak Setuju (TS)

2.61 - 3.40 = Netral (N)

3.41 - 4.20 = Setuju (S)

4.21 – 5.00 = Sangat Setuju (SS)

STS	TS	BS	S	SS
1.00	1.80 1.81	2.60 2.61	3.40 3.41	4.20 4.21
				5.00

6. Analisis Regresi Berganda

Menurut Imam Ghozali (2013:95), analisis regresi merupakan koefisien untuk masing-masing variabel independen. Koefisien ini diperoleh dengan cara memprediksi nilai variabel dependen dengan suatu persamaan. Dalam penelitian ini, analisis regresi yang digunakan adalah analisis regresi berganda, karena

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



memiliki dua variabel bebas atau independen yaitu kualitas layanan dan kualitas

produk. Teknik analisis regresi berganda dapat dihitung dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = variabel dependen yang diprediksikan

b_0 = konstanta (nilai $\hat{y}$ apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b_1, b_2 = koefisien regresi yang terkait dengan setiap variabel

X_1, X_2 = variabel independen

a. Koefisien determinasi

Menurut Imam Ghozali (2013:97), koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model untuk menerangkan variasi variabel dependennya. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

b. Uji signifikansi simultan (uji statistik F)

Menurut Imam Ghozali (2013:98), uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, atau :

$$H_0 : b_1 = b_2 = 0$$

Artinya, apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_a) tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol, atau:

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$$

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.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Artinya, semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

c.

Uji signifikan parameter individual (uji statistik t)

Menurut Imam Ghozali (2013:98), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

$$H_{01} : b_1 = 0$$

$$H_{02} : b_2 = 0$$

Artinya, apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_a) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau:

$$H_{a1} : b_1 > 0$$

$$H_{a2} : b_2 > 0$$

Artinya, variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji normalitas

Menurut Imam Ghozali (2013:160), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model. Untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal, maka perlu dilakukan uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) dilakukan dengan membuat hipotesis:

$$H_0 : \text{Data residual berdistribusi normal.}$$

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 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)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Ha : Data residual tidak berdistribusi normal.

Jika signifikansi $> 5\%$ maka tidak tolak H_0 , yang berarti data berdistribusi normal.

b. Uji multikolonieritas

Menurut Imam Ghozali (2013:105), uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mengetahui apakah terjadi multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *Tolerance* $\geq 0,10$ dan $VIF \leq 10$, maka tidak terjadi multikolonieritas.

c. Uji heteroskedastisitas

Menurut Imam Ghozali (2013:139), uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilihat dari uji Glejser yaitu dengan cara meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel-variabel independen. Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas. Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5%. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

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.



d. Uji autokorelasi

Menurut Imam Ghozali (2013:110), uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Uji autokorelasi dapat diketahui melalui uji Durbin-Watson. Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi dilakukan dengan mempertimbangkan nilai d pada hasil uji dan nilai d_u serta d_l dari tabel Durbin-Watson, dengan hipotesis uji sebagai berikut:

H_0 : tidak ada autokorelasi ($\rho = 0$)

H_a : ada autokorelasi ($\rho \neq 0$)

Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi adalah sebagai berikut:

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < d_l$
Tidak ada autokorelasi positif	No decision	$d_l \leq d \leq d_u$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tolak	$4 - d_l < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negatif	No decision	$4 - d_u \leq d \leq 4 - d_l$
Tidak ada autokorelasi, positif atau negatif	Tidak tolak	$d_u < d < 4 - d_u$

(C) 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.