

## BAB III

### METODE PENELITIAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Insitut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### A. Obyek Penelitian

Obyek yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah nasabah yang telah menabung di PT. Prudential Life Assurance minimal selama 1 tahun. Peneliti memilih tema penelitian ini karena ingin mengetahui apakah aktivitas hubungan pelanggan memiliki implikasi terhadap kepuasan pelanggan serta kesetiaan pelanggan pada nasabah PT. Prudential Life Assurance. Sedangkan subyek dalam penelitian ini adalah aktivitas hubungan pelanggan yang dilakukan oleh tenaga pemasar PT. Prudential Life Assurance.

#### B. Metode Penelitian

Dalam melakukan analisa mengenai aktivitas hubungan pelanggan dan implikasinya terhadap kepuasan pelanggan serta kesetiaan pelanggan nasabah PT. Prudential Life Assurance, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif, yang bertujuan untuk menguji teori atau hipotesis serta mendukung atau menolak teori yang terdapat dalam penelitian.

Menurut Kriyantono (2012:55), metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. Penelitian kuantitatif tidak terlalu mementingkan kedalaman data atau analisis, dimana dalam penelitian ini, periset lebih mementingkan aspek keluasan data sehingga hasil riset merupakan representasi dari seluruh populasi.



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.



### C. Variabel Penelitian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Variabel adalah objek penelitian, atau yang menjadi fokus suatu penelitian.

Dalam penelitian berjudul “Aktivitas Hubungan Pelanggan dan Implikasinya terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kesetiaan Pelanggan Nasabah PT. Prudential Life Assurance” menggunakan tiga variabel yakni variabel hubungan pelanggan, kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan.

Menurut Sugiyono (2012:31) variabel penelitian diartikan sebagai atribut atau sifat dari seseorang atau obyek, yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dinamakan variabel karena terdapat variasi, antara satu orang atau obyek dengan orang maupun obyek lainnya.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel X atau variabel independen, yaitu hubungan pelanggan yang berfungsi sebagai variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya maupun timbulnya variabel dependen (terikat). Sedangkan variabel Y atau variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan yang merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas.

Untuk mengukur variabel hubungan pelanggan, menurut Barnes (2005: 147-149) terdapat dimensi sebagai berikut :

1. Dimensi karakteristik hubungan yang kuat, yaitu adanya suatu interaksi yang terus menerus antara perusahaan atau konsumen dengan para konsumen atau pelanggannya yang dianggap dekat dimana konsumen atau pelanggan merasa nyaman dan mendapatkan sesuatu yang khusus dari interaksi tersebut. Karakteristik hubungan yang kuat dipengaruhi oleh:

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



- a. Komitmen, yaitu adanya suatu keadaan psikologis yang secara global mewakili pengalaman ketergantungan pada sebuah hubungan.

Kepercayaan, yaitu keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan dan bukan apa yang mereka takutkan pada diri orang lain.

2. Dimensi daya tarik suatu hubungan, yaitu suatu perasaan disukai yang berkaitan dengan ketulusan, ketergantungan, kebenaran, kebijaksanaan dan pertimbangan. Daya tarik suatu hubungan didasarkan pada faktor-faktor antara lain :

- a. Kemudahan dan Frekuensi dalam berinteraksi
- b. Keakraban atau perasaan dekat
- c. Keramahan
- d. Jarak jauh dekat

Untuk mengukur kepuasan pelanggan menurut Kotler (2006:24) indikatornya adalah sebagai berikut :

- a. Menjadi setia
- b. Memberikan komentar yang menguntungkan tentang perusahaan dan produk atau jasanya
- c. Membeli kembali atau membeli lebih banyak apabila perusahaan memperkenalkan produk atau jasa yang ada
- d. Kurang memberikan perhatian pada merek dan iklan pesaing dan kurang sensitif terhadap harga

Tambahan indikator lainnya untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Tiptono (2000:28), adalah terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk atau jasa dan pelanggan akan memiliki perasaan puas pada keseluruhan produk atau jasa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Untuk mengukur kesetiaan pelanggan menurut Tjiptono (2002:85), indikatornya

adalah sebagai berikut :

- a. Pembelian ulang
- b. Selalu menyukai produk atau jasa tersebut
- c. Tetap memilih atau menggunakan produk atau jasa tersebut
- d. Yakin bahwa produk atau jasa tersebut adalah yang terbaik
- e. Merekomendasikan kepada orang lain

**Tabel 3.1**

**Variabel dan Indikator Hubungan Pelanggan**

Variabel	Dimensi	Indikator
Hubungan Pelanggan ( Barnes, 2005: 147-149)	Karakteristik hubungan yang kuat	<p><b>a. Komitmen</b></p> <p>1. Saya memiliki ketergantungan untuk mengakses informasi lewat perwakilan <i>representative</i></p> <p><b>b.Kepercayaan</b></p> <p>2. Saya memiliki kepercayaan terhadap perwakilan <i>representative</i> PT. Prudential Life Assurance</p> <p>3. Saya memiliki kepercayaan bahwa <i>perwakilan representative</i> dapat diandalkan</p> <p>4. Saya memiliki kepercayaan bahwa</p>

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

		<p><i>perwakilan representative</i> dapat mempertahankan komitmen jangka panjang</p> <p>5. Saya memiliki kepercayaan bahwa <i>perwakilan representative</i> PT. Prudential Life Assurance memiliki kemampuan untuk mencapai yang dikatakannya.</p>
Hubungan Pelanggan ( Barnes, 2005: 147-149)	Daya tarik dari suatu hubungan	<p>6. Saya memperoleh kemudahan dalam mengakses informasi terkait produk asuransi Prudential dari <i>perwakilan representative</i></p> <p>7. Saya memiliki frekuensi interaksi yang cukup sering dengan <i>perwakilan representative</i></p> <p>8. Saya memiliki hubungan yang cukup dekat dengan <i>perwakilan representative</i></p> <p>9. <i>Perwakilan representative</i> PT. Prudential Life Insurance menunjukkan sikap yang ramah kepada saya</p>

**Tabel 3.2**

**Variabel dan Indikator Kepuasan Pelanggan**

Variabel	Indikator
<p>Kepuasan Pelanggan Kotler (2006:24) &amp; Tjiptono (2000:28)</p>	<p>10. Saya merupakan nasabah setia dari PT. Prudential Life Assurance</p> <p>11. Saya puas atas keseluruhan produk dari PT. Prudential Life Assurance</p> <p>12. Harapan saya terpenuhi setelah membeli produk dari PT. Prudential Life Assurance</p> <p>13. Saya kurang memberikan perhatian pada merek dan iklan pesaing dan kurang sensitif terhadap harga</p> <p>14. Saya akan membeli kembali apabila PT. Prudential Life Assurance memperkenalkan produk baru dan menyempurnakan produk yang ada</p> <p>15. Saya akan memberikan komentar yang menguntungkan mengenai perusahaan dan produk dari PT. Prudential Life Assurance</p>

© 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.

**Tabel 3.3**

**Variabel dan Indikator Kesetiaan Pelanggan**

Variabel	Indikator
Kesetiaan Pelanggan Tjiptono (2002: 85)	16. Saya bersedia untuk tetap menggunakan asuransi PT. Prudential Life Assurance  17. Saya yakin bahwa PT. Prudential Life Assurance merupakan perusahaan asuransi terbaik  18. Saya selalu menyukai PT. Prudential Life Assurance sebagai perusahaan asuransi terpercaya  19. Saya memiliki kebiasaan menabung di PT. Prudential Life Assurance  20. Saya akan melakukan pembelian berulang untuk memperpanjang keaktifan polis di PT. Prudential Life Assurance  21. Saya akan merekomendasikan kepada pihak lain untuk menabung di PT. Prudential Life Assurance

© 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.

**Teknik Pengumpulan Data**

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner yang akan disebarakan kepada nasabah Prudential yang telah menabung minimal selama 1 tahun sebagai sampel penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini berupa riset lapangan (*field research*) dan riset pustaka (*library research*) yang dijabarkan sebagai berikut :



a. Penelitian lapangan ( Field research)

Pengumpulan data dalam penelitian lapangan ini menggunakan kuesioner, yang berfungsi sebagai data primer yang disebarkan kepada nasabah PT. Prudential Life Assurance sebagai sampel penelitian. Hasil dari pertanyaan ini kemudian digunakan untuk mendapatkan jawaban kuantitatif sesuai dengan skala yang dikehendaki serta sesuai dengan desain penelitian.

Kuesioner yang diperoleh diolah dengan SPSS 21. Peneliti meminta para responden yang merupakan nasabah PT. Prudential Life Assurance untuk memberikan pernyataan setuju atau tidak setuju terkait dengan pernyataan yang ada dalam kuesioner. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert secara umum menggunakan peringkat lima penilaian, yang terdiri dari :

- 1 = Sangat tidak setuju (STS)
- 2 = Tidak setuju (TS)
- 3 = Netral ( N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat setuju (SS)

b. Riset pustaka (*library research* )

Pengumpulan data dalam penelitian lapangan ini menggunakan teknik observasi atau pengamatan untuk mengumpulkan data sekunder yaitu melalui referensi sumber data bahan berupa buku dan hasil penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini. Data sekunder ini digunakan peneliti untuk diproses lebih lanjut untuk diolah menjadi data





## E. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* sebagai teknik pengambilan sampel. *Purposive sampling* termasuk dalam *non probability sampling*. Teknik *purposive sampling* mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria tertentu yang dibuat oleh periset berdasarkan tujuan riset atau penelitian.

Dalam penelitian ini, penulis telah menetapkan sejumlah kriteria untuk dijadikan sebagai sampel penelitian, yaitu responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah nasabah dari PT. Prudential Life Assurance dan telah menabung dengan jangka waktu minimal satu tahun di PT. Prudential Life Assurance

Menurut Bailey dalam Ruslan (2010:149) mengatakan bahwa untuk penelitian yang menggunakan analisis data dengan statistik, jumlah sampel terkecil adalah 30 subyek atau obyek, tetapi pakar peneliti lainnya menganggap bahwa sampel jumlah minimum adalah 100 subyek yang paling tepat digunakan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan sampel yang diambil dari 100 responden nasabah PT. Prudential Life Assurance.

## F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi dan dalam melakukan analisis data, peneliti menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk mengukur tingkat validitas dan reliabilitas setiap indikator yang akan digunakan sebagai pertanyaan dalam kuesioner. Berikut merupakan *instrument* dalam teknik analisis data :

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. Uji alat ukur

### a. Validitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Validitas bertujuan untuk menyatakan sejauh mana data yang ditampung pada suatu kuesioner, akan mengukur apa yang ingin diukur. Suatu skala atau instrumen pengukur dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Sedangkan uji yang memiliki validitas rendah akan menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran. Uji validitas memiliki rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi antara variabel x dan y

n = Jumlah sampel

x = Nilai variabel x

y = Nilai variabel y

### b. Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten apabila alat ukur digunakan berulang kali. Menurut Suryabrata (2004:28) reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemandapan.

Dengan demikian, keandalan sebuah reliabilitas tidak sama dengan validitas. Artinya pengukuran yang dapat diandalkan akan mengukur secara

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.



konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Uji Reliabilitas memiliki rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

Keterangan:

- $R_{11}$  = Koefisien reliabilitas
- $S_i$  = Jumlah varian skor tiap tiap item
- $S_t$  = Varians total
- $k$  = Jumlah item

## 2. Statistika Deskriptif

Statistika deskriptif digunakan untuk menggambarkan pusat, penyebaran dan bentuk distribusi data serta sangat membantu sebagai alat awal untuk mendeskripsikan data. Pada statistika deskriptif, data kemudian disajikan melalui tabel, diagram pie, histogram, kurva dan lainnya. Melalui statistik deskriptif data menjadi lebih mudah untuk dibaca dan dimengerti.

Statistika deskriptif berhubungan dengan hal menguraikan atau memberikan keterangan-keterangan mengenai suatu data atau keadaan. Fungsi dari statistika deskriptif adalah untuk menerangkan keadaan, gejala, atau persoalan. Penarikan kesimpulan pada statistika deskriptif jika ada, hanya ditujukan pada kumpulan data yang ada. Ukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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.



a. *Mean* ( Uji Rata-Rata )

Mean adalah teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut. Rata-Rata (*mean*) ini didapat dengan menjumlahkan data seluruh individu dalam kelompok itu, kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok tersebut. Rumus dari uji rata-rata adalah sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{k}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Rata – rata hitung (mean)

$\sum \bar{X}_i$  = Total bobot  $i$

$k$  = Jumlah indikator

b. Analisis Persentase

Data yang telah dikumpulkan dari kuesioner, kemudian dibuat ke dalam tabel untuk kategori data secara keseluruhan. Setelah itu, data tersebut dipersentasekan untuk mengetahui tingkatan ranking terhadap masing-masing pertanyaan. Analisis persentase digunakan untuk mengetahui jumlah jawaban terbanyak dalam bentuk persentase. Rumus yang digunakan adalah :

$$Fr_i = \frac{\sum f_i}{n} \times 100\%$$

© 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.



Keterangan

Fri = Frekuensi relative untuk setiap kategori

$\sum fi$  = Nomor atau responden yang termasuk dalam kategori i

n = Total responden

### 9. Rentang Skala

Pada penelitian ini, rentang skala digunakan untuk menggambarkan keseluruhan pernyataan responden atas suatu variabel. Rumusnya adalah :

$$Range = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan:

m = Skor tertinggi dalam skala

n = Skor terendah dalam skala

b = Banyaknya kelas atau kategori

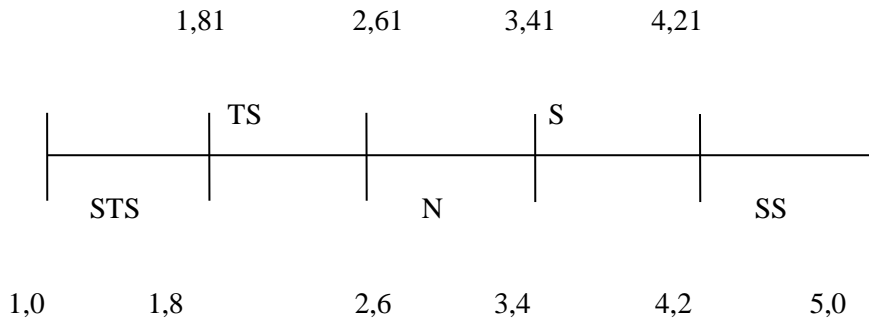
Nilai skor tertinggi adalah 5, dan nilai skor terendah adalah 1, jumlah kategori adalah 5, maka :

$$Range = \frac{5 - 1}{5}$$

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)



Keterangan :

- 1.0 - 1.80 : Sangat Tidak Setuju (STS)
- 1.8 - 2.60 : Tidak Setuju (TS)
- 2.6 - 3.40 : Netral (N)
- 3.4 - 4.20 : Setuju (S)
- 4.2 - 5.00 : Sangat Setuju (SS)

#### 4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi untuk regresi linier salah satunya adalah uji normalitas. Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Untuk memberikan kepastian apakah sebuah data yang dimiliki berdistribusi normal atau tidak, penelitian ini menggunakan uji normalitas Kolmogorov Smirnov, yaitu dengan membandingkan distribusi data (yang akan diuji normalitasnya) dengan distribusi normal baku.

Ketentuan dalam uji normalitas adalah apabila signifikansi di bawah 0,05 berarti terdapat perbedaan yang signifikan, dan jika signifikansi di atas 0,05 maka

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.



tidak terjadi perbedaan yang signifikan. Penerapan pada uji Kolmogorov Smirnov

adalah bahwa jika signifikansi di bawah 0,05 berarti data yang akan diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut tidak normal.

### Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi dilakukan jika korelasi antara dua variabel memiliki fungsi kausal (sebab akibat) atau hubungan fungsional. Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen ( subyek dalam variabel tak bebas)

X = Variabel independen ( subyek pada variabel bebas, yang memiliki nilai tertentu)

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

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. Uji t

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

Uji t digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Uji ini juga digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Signifikan berarti pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan). Nilai *critical value* dengan adalah 0,05 untuk pengujian dua ekor  $0.05 / 2 = 0,025$  dan degree of freedom (df)= n-2. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{b_i}{Sb_i}$$

Keterangan :

$b_1$  = Nilai koefisien variabel independen (variabel x)

$S b_1$  = Nilai standar error dari variabel independen (variabel x)

Hipotesis yang terdapat pada uji t adalah sebagai berikut:

- $H_0 : b_1 = 0$  , dimana variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen
- $H_a : b_1 \neq 0$ , dimana variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen

### Analisis Koefisien Determinasi

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen (Y).

Dalam uji ini, terdapat hasil koefisien yang menunjukkan seberapa besar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 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.





prosentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen.

$R^2$  sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya  $R^2$  sama dengan 1, maka prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen. Rumus dari koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{SSR}{SST}$$

Keterangan :

SSR = *Regression Sum of Squares*

SST = *Total Sum of Squares*

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.