



## BAB III

### METODE PENELITIAN



#### A. Obyek Penelitian

Obyek penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah McDonald's Kelapa Gading, Jakarta Utara. Penelitian ini dilakukan melalui pengisian kuisisioner dengan subyek penelitian adalah pelanggan yang pernah membeli dan mengonsumsi McDonald's di Kelapa Gading Jakarta Utara.

#### B. Desain Penelitian

Menurut Donald R. Cooper dan Pamela S. Schindler (2006:158-161), desain riset di kelompokkan 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.

Berdasarkan tingkat derajat kristalisasi pertanyaan riset, studi yang digunakan berkaitan dengan penelitian ini adalah studi formal.

##### 2. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulann data diklasifikasikan menjadi 2, yaitu melalui proses pengamatan dan melalui komunikasi. Berdasarkan klasifikasi metode pengumpulan data, penelitian ini menggunakan metode komunikasi dengan pendekatan survei.

##### 3. Pengontrolan variabel oleh periset

Pengontrolan variabel oleh periset dalam pengujian diperlukan kemampuan untuk membandingkan antara desain eksperimen dan desain laporan sesudah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



fakta. Dalam desain eksperimen dan desain laporan sesudah fakta. Dalam desain eksperimen, periset berupaya mengontrol dan/ atau memanipulasi variabel dalam studi.

Berdasarkan pengontrolan variabel oleh periset penelitian ini menggunakan desain laporan sesudah fakta atau *ex post facto*.

#### 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 apa, siapa, dimana, bagaimana, atau berapa banyak yang digunakan untuk menggambarkan bagaimana penelitian terhadap produk McDonald's di Kelapa Gading Jakarta Utara. Penelitian ini lalu di lanjutkan ke tahap studi kausal dimana berusaha untuk menjelaskan hubungan-hubungan antara variabel yaitu bagaimana pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada McDonald's di Kelapa Gading Jakarta Utara.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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



## 5. Dimensi waktu

Dalam merancang desain penelitian, dimensi waktu perlu menjadi perhatian bagi peneliti, yang meliputi: *cross sectional study* dan *longitudinal study*.

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 pembagian kuesioner pada responden McDonald's di Kelapa Gading Jakarta Utara.

## 6. Cakupan topik

Cakupan topik dalam penelitian dapat dibagi menjadi dua, yaitu studi statistik dan studi kasus. Penelitian ini termasuk dalam studi statistik, 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.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



## 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 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 metode 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 disebarikan kepada responden yang pernah mengonsumsi McDonald's di Kelapa Gading Jakarta Utara, dimana kuesioner tersebut berisi sejumlah pertanyaan mengenai bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada McDonald's di Kelapa Gading Jakarta Utara.

## Variabel Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



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 pelanggan. Indikator dan item pertanyaan setiap variabel dijabarkan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Layanan

Variabel kualitas layanan dijabarkan dalam tabel 3.1 berikut :

**Tabel 3.1**

**Indikator dan Item Pertanyaan Kualitas Layanan**

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Layanan	1. Kehandalan ( <i>reliability</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Karyawan McDonald’s selalu akurat dalam mencatat pesanan pelanggan.</li> <li>b. Karyawan McDonald’s selalu tepat dalam memberikan menu yang sesuai dengan pesanan pelanggan.</li> <li>c. Karyawan McDonald’s selalu baik walaupun dalam kondisi yang sedang ramai.</li> </ul>
	2. Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Karyawan McDonald’s selalu tanggap terhadap berbagai keluhan dari pelanggan.</li> <li>b. Karyawan McDonald’s selalu tanggap dalam membantu pelanggan.</li> <li>c. Karyawan McDonald’s selalu tepat menyajikan makanan sesuai dengan waktu yang di janjikan.</li> </ul>
	3. Jaminan ( <i>assurance</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Karyawan McDonald’s selalu meyakinkan kembali makanan dan minuman yang dipesan.</li> <li>b. Karyawan McDonald’s memiliki pengetahuan yang baik tentang menu yang ditawarkan.</li> <li>c. Karyawan McDonald’s memiliki perilaku yang sopan dan ramah kepada pelanggan.</li> </ul>
	4. Empati	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Karyawan McDonald’s selalu</li> </ul>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



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.

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

Sumber: Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009:401)

2. Variabel Kualitas Produk

Variabel kualitas produk dijabarkan dalam tabel 3.2 berikut :

**Tabel 3.2**

**Indikator dan Item Pertanyaan Kualitas Produk**

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Produk	1. Bentuk	<p>a. McDonald's menyediakan porsi makanan dan minuman yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.</p> <p>b. McDonald's menyediakan menu set yang bervariasi.</p>
	2. Fitur	<p>a. McDonald's menggunakan bumbu yang berbeda sehingga menjadi daya tarik lebih bagi pelanggan.</p> <p>b. Pilihan makanan burger dan ayam goreng McDonald's memiliki variasi yang berbeda.</p>
	3. Kualitas kinerja	<p>a. McDonald's memiliki kualitas makanan dan minuman yang baik.</p>
	4. Kualitas kesesuaian	<p>a. Tampilan makanan dan minuman McDonald's sesuai dengan tampilan pada menu.</p> <p>b. Rasa makanan dan minuman McDonald's tidak berubah dari waktu ke waktu.</p>



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

	5. Daya tahan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kondisi makanan dan minuman McDonald's pada saat dipesan baik.</li> <li>b. Makan dan minuman McDonald's yang dipesan untuk dibawa pulang masih <i>fresh</i>.</li> </ul>
	6. Keandalan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Makanan dan minuman McDonald's memiliki tampilan yang menarik sehingga pelanggan berminat untuk membelinya.</li> <li>b. Makanan dan minuman McDonald's memiliki rasa yang sesuai dengan selera pelanggan.</li> </ul>
	7. Gaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Makanan dan minuman McDonald's memiliki rasa ala Amerika.</li> <li>b. McDonald's memiliki ciri khas dalam menyajikan beberapa menu andalannya.</li> </ul>

**Sumber: Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009:361-363)**

3. Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel kualitas pelanggan dijabarkan dalam tabel 3.3 berikut :

**Tabel 3.3**

**Indikator dan Item Pertanyaan Kepuasan Pelanggan**

Variabel	Dimensi	Indikator
Kepuasan pelanggan	1. Merekomendasikan	a. Pelanggan memberikan rekomendasi yang positif kepada orang lain mengenai McDonald's
	2. Membeli kembali	a. Pelanggan selalu berkeinginan untuk membeli dan mengkonsumsi berbagai varian produk McDonald's.
	3. Tidak terlalu mementingkan merek pesaing	a. Pelanggan merasa McDonald's merupakan tempat yang tepat untuk mengkonsumsi makanan dan minuman fast food.
	4. Tidak sensitif dengan harga	a. Pelanggan merasa bahwa harga makanan dan minuman yang ditawarkan oleh McDonald's sesuai dengan harapan.

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.



Sumber: Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009:165)

#### D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik Pengambilan Sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* atau yang disebut juga penarikan sample secara tidak acak. Menurut Sugiyono (2012:120-121) metode *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur / 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.

#### E. 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 kuesioner yang disebarakan kepada responden yang pernah membeli atau mengonsumsi McDonald's. Teknik komunikasi yang digunakan dalam mengumpulkan data primer, dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para responden. Kuesioner yang diperoleh dioleh dengan IBM SPSS Statistics 21. Skala yang digunakan adalah Likert. Menurut Sugiyono (2012:132-133), 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.

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



Setelah semua kuesioner selesai diisi dan terkumpul, maka langkah berikutnya

adalah pengolahan data yang bersumber dari kuesioner. Data dari kuesioner tersebut merupakan data mentah yang harus diolah lebih lanjut agar menjadi informasi yang berguna bagi penelitian.

Untuk analisis data, penulis menggunakan program LISREL 8.80 untuk mempermudah seluruh proses perhitungan. Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis untuk membantu menganalisis data-data untuk mendukung hasil penelitian ini, antara lain :

#### 1. Analisis Deskriptif

Penulis melakukan perhitungan statistik deskriptif melalui :

##### a. Rata-rata (*mean*)

Rata-rata (*mean*) didapat dengan menjumlahkan data seluruh individu dalam kelompok itu, kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok tersebut. Rata-rata (*mean*) di buat dengan ketentuan :

$$\bar{x} = \frac{\sum fx}{n}$$

Keterangan :

$\bar{x}$  : Rata-rata (*mean*)

$\sum f$  : Jumlah frekuensi

$x$  : *Score*

$n$  : ukuran sampel

##### b. Persentase

Persentase adalah sebuah angka atau perbandingan (*rasio*) untuk menyatakan pecahan dari seratus. Persentase di buat dengan ketentuan :

$$P_{(x)} = \frac{n(x)}{n}$$

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.



Keterangan :

P : Persentase

n : Jumlah sampel yang menjawab pernyataan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

2. Analisis SEM (*Structural Equation Model*)

*Structural Equation Model* (SEM) merupakan suatu teknik yang mampu menganalisis variabel latent, variabel indikator, dan kesalahan pengukuran secara langsung. Dengan SEM kita mampu menganalisis hubungan antara variabel latent dengan variabel indikatornya, hubungan antara variabel latent dengan variabel latent yang lain, juga mengetahui besarnya kesalahan pengukuran (Tumpal dan Sugiarto 2006 : 2).

SEM terdiri atas variabel latent dan variabel teramati. Variabel latent merupakan construct atau konsep abstrak yang menjadi perhatian yang hanya dapat diamati secara tidak langsung melalui efeknya pada variabel-variabel teramati. Variabel teramati adalah variabel yang dapat diamati atau diukur secara empiris (Tumpal dan Sugiarto 2006 : 9).

Analisis SEM terdapat 2 model yaitu model pengukuran dan model struktural. Model pengukuran adalah model yang menggambarkan hubungan variabel latent dengan variabel-variabel teramati (indikator). Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Analisis model pengukuran dilakukan dengan memeriksa t-value dari muatan faktor hasil estimasi  $< 1,96$ . Jika ada t-value muatan faktornya  $> 1,96$ , maka dikatakan valid, menurut Tumpal JR Sitinjak dan Sugiarto (2006 : 70).

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.



## b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu pengujian untuk menentukan konsistensi pengukuran indikator-indikator dari variabel latent.

*Construct reliability / composite reliability* digunakan untuk menilai reliabilitas gabungan setiap variabel latent. Informasi yang digunakan adalah *loading factor* dan *error variance*. Rumus yang digunakan adalah :

$$Pc = \frac{(\sum\lambda)^2}{[(\sum\lambda)^2 + \sum(\Theta)]}$$

Keterangan :

$Pc$  : *construct reliability / composite reliability*

$\lambda$  : loading indikator

$\Theta$  : *error variance* indikator

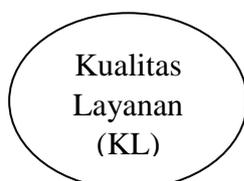
Suatu reliabilitas *construct* dikatakan baik jika nilai *construct reliability*-nya  $\geq 0,70$  dan nilai *variance extracted*-nya  $\geq 0,50$ . (Tumpal dan Sugiarto 2006 : 71)

## c. Diagram Jalur

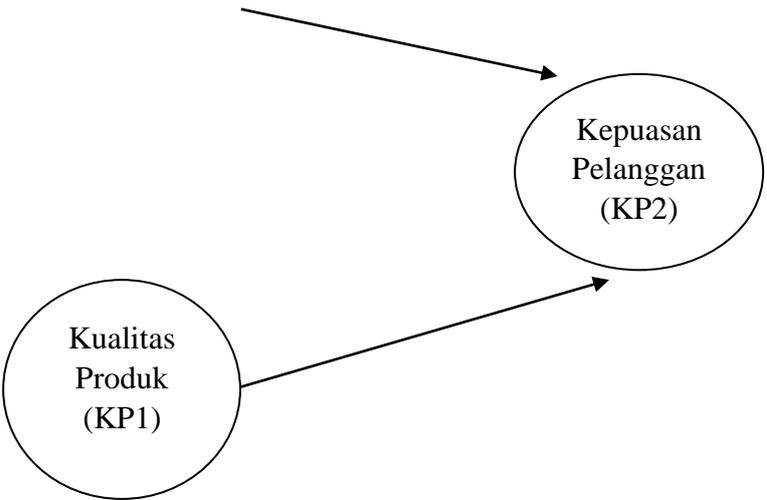
Path diagram menurut Tumpal dan Sugiarto (2006 : 93-95) Suatu diagram jalur akan membantu di dalam menganalisis dan menginterpretasikan hubungan yang dihipotesiskan. Oleh karena itu sebelum menganalisis jalur tersebut, peneliti sudah mempunyai teori atau hipotesis terlebih dahulu terhadap model atau diagram jalurnya, sebagaimana dicantumkan pada gambar 3.1.

**Gambar 3.1**

**Diagram Jalur**



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.



Gambar 3.1 merupakan gambar model penelitian. Anak panah menunjukkan hubungan antar variabel. Setiap nilai P pada setiap jalur menggambarkan koefisien jalur (yang merupakan koefisien regresi yang telah distandarisasi), dari gambar di atas dapat dibuat persamaan sebagai berikut :

$$1. \quad KP2 = \beta_0 + \beta_1KL + \beta_2KP1 \quad (1)$$

© 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.