



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Pengantar

Model penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah menggunakan suatu model empirik. Model empirik tersebut digunakan untuk memecahkan masalah penelitian yaitu bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat. Sehubungan dengan permasalahan penelitian yang telah disampaikan, berikut ini akan dijelaskan mengenai desain penelitian, objek penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel penelitian, metode pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.

B. Desain Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2006:157), metode penelitian dikelompokkan dengan delapan perspektif. Berikut adalah desain penelitian yang digunakan dalam penelitian delapan perspektif, antara lain:

a. Tingkat perumusan masalah

Suatu penelitian dapat bersikap penajakan atau formal. 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 rinci mengenai sumber data. Tujuan dari desain formal adalah menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan.

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.



b. Metode pengumpulan data

Berdasarkan perspektif metode pengumpulan data, penelitian ini menggunakan teknik komunikasi dengan studi survey. Pada cara survey, peneliti menyebarkan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan kepada responden dengan mengajukan pertanyaan kepada subjek dan mengumpulkan jawaban-jawabannya dari pertanyaan – pertanyaan dalam kuesioner tersebut. Data yang dihasilkan dapat berasal dari daftar isian yang harus diisi dan diberikan kepada subjek penelitian ini.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

c. Pengendalian variabel-variabel oleh peneliti

Perspektif ini melihat dari aspek kemampuan peneliti untuk memanipulasi variabel-variabel. Studinya dapat berupa desain eksperimental dan desain *ex post facto*. Penelitian ini menggunakan desain *ex post facto*. Pada desain *ex post facto*, para penyidik tidak mempunyai kendala terhadap variabel-variabel dalam artian mampu untuk memanipulasinya. Penelitian hanya dapat melaporkan apa yang telah terjadi atau tidak terjadi.

d. Tujuan penelitian

Penelitian ini termasuk studi kausal, bertujuan untuk menguji apakah terdapat hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti yaitu apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen di Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat.

e. Dimensi waktu.

Penelitian ini menggunakan *cross-sectional*, yaitu studi yang dilaksanakan satu kali dan mencerminkan “potret” dari suatu keadaan pada satu saat tertentu.

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.



f. Berdasarkan cakupan topik – lebar dan dalamnya studi

Penelitian ini menggunakan studi statistik karena hipotesis dalam penelitian ini akan diuji secara kuantitatif dengan menggunakan uji statistik. Kesimpulan mengenai hasil-hasil temuan disajikan berdasarkan tingkat sejauh mana sampel adalah representatif dan tingkat validitas atau kesalahan sampel.

g. Lingkungan penelitian

Penelitian ini menggunakan studi yang dilakukan di Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat. Studi lapangan dilakukan untuk memperoleh data serta melakukan pengolahan terhadap data-data yang diperoleh.

h. Berdasarkan persepsi subjek

Persepsi subjek atau responden berpengaruh terhadap proses penelitian. Persepsi yang baik adalah persepsi yang nyata dan tidak terdapat penyimpangan dari situasi sehari-hari.

C. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Hotel Alila Pecenongan. Penelitian ini dilakukan melalui pengisian kuesioner dengan subjek penelitian yaitu para konsumen yang pernah menginap dan merasakan fasilitas Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat.

D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian

Berdasarkan batasan masalah yang akan diteliti, diperoleh beberapa variabel yang akan digunakan sebagai bahan analisis dari penelitian ini, yaitu kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas merek yang dioperasionalkan sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



1. Variabel kualitas layanan (*service quality*), dengan dimensi-dimensi yang terdiri

© dari :

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan

Variabel	Dimensi	PERNYATAAN	Skala	
Variabel Kualitas Layanan	Dimensi-fasilitas hotel	Hotel Alila Pecenongan memiliki Lobi yang nyaman untuk menunggu. (KL1)	Interval	
		Fasilitas kamar yang disediakan Hotel Alila Pecenongan Bersih.	Interval	
		Hotel Alila Pecenongan Memiliki fasilitas keluarga (restoran, bar,dll) yang baik.	Interval	
		Kelengkapan fasilitas dan alat kebugaran yang disediakan Hotel Alila Pecenongan sangat menunjang kegiatan berolahraga pelanggan	Interval	
		Fasilitas ruang pertemuan yang disediakan Hotel Alila Pecenongan sangat menunjang kegiatan rapat atau pertemuan yang dilakukan pelanggan.	Interval	
		Image hotel yang dapat dipercaya sebagai jaminan kualitas	Interval	
		Customer Service melayani semua orang tanpa membedakan besar kecilnya transaksi yang dilakukan.	Interval	
		kerapihan	Front Office Hotel Alila berpenampilan sangat rapi	Interval
		Kesopanan	Para Staff dan Front Office Hotel Alila sangat menghargai konsumen dengan sopan	Interval
		Keandalan dalam menepati janji	Para staff dan front office berpengetahuan sangat luas dalam kualitas layanan	Interval
	Staff dan front office hotel Alila cepat merespon permintaan konsumen	Interval		
	Kesabaran dalam pelayanan	Staff dan front office hotel Alila sabar dalam melayani konsumen	Interval	

Sumber: Kotler dan Keller (2012)

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



2. Variabel kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), dengan dimensi-dimensi yang terdiri dari :

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel	Dimensi	PERNYATAAN	Skala	
Kepuasan Konsumen		Saya merasa kebutuhan saya sudah dipenuhi oleh pihak Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat	Interval	
	Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan) didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja(hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan		Fasilitas kamar yang disediakan Hotel Alila Pecenongan Bersih.	Interval
			Saya merasa puas menginap di hotel Alila	Interval
			Kepuasan atas pemenuhan harapan pada semua hal yang diharapkan dari sebuah hotel.	Interval
			Kepuasan atas layanan yang diberikan hotel Alila	Interval
		Kepuasan atas tarif menginap pada hotel Alila	Interval	

Sumber: Kotler dan Keller (2012)

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.



3. Variabel loyalitas Konsumen (*consumer loyalty*), dengan dimensi-dimensi yang terdiri dari:



Hak cipta milik IBI KGG 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.

Tabel 3.3

Operasionalisasi Variabel Loyalitas Konsumen

Dimensi	PERNYATAAN	Skala
Loyalitas Konsumen	Saya selalu berminat untuk datang kembali ke Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat.	Interval
	Saya akan mengajak teman, keluarga atau relasi untuk menginap di Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat.	Interval
	Saya tidak akan menginap di hotel lain yang ada di Jakarta.	Interval
	Saya akan menceritakan tentang keunggulan kualitas layanan dan kualitas produk dari Hotel ini kepada orang lain	Interval
	Saya akan merekomendasikan tentang kualitas layanan dan kualitas produk dari hotel ini kepada orang lain	Interval

Sumber: Ganesh, Arnold dan Reynolds (2000)

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode komunikasi yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan (kuesioner) kepada responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Jenis kuesioner itu sendiri adalah pertanyaan tertutup yaitu pertanyaan yang telah disusun sebelumnya beserta alternative jawaban yang sudah ditetpkan.



Pengumpulan data kuesioner dilakukan dengan menggunakan skala likert.

Skala likert merupakan skala yang meminta persetujuan atas suatu statement. Skala likert sendiri didesain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pertanyaan pada skala 5 titik.

F. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengambilan sampel secara sampling acak (random sampling), sampel berdasarkan rata-rata dapat ditentukan kurang lebih 25-30% dari jumlah subjek dalam populasi, dalam penelitian ini diambil sampel sebesar 100 responden atau konsumen. Pendekatan yang digunakan adalah *judgement sampling* atau sampling pertimbangan, yaitu pengambilan sampel yang berdasarkan pada kriteria atau pertimbangan tertentu. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis telah menetapkan bahwa sampel yang akan diambil adalah para konsumen yang sudah melakukan transaksi minimal 2 (dua) kali menginap, dengan jumlah responden 100 orang.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin

(Umar, 2005) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (0,1)^2}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel

yang masih dapat ditolerir sebesar 10%

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.



Dengan populasi (N) sebanyak 250 orang konsumen dan tingkat kesalahan (e)

sebesar 10% maka besarnya sampel adalah :

$$n = \frac{250}{1 + 250(0,1)^2}$$

99,6 orang

100 Orang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

G. Teknik Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data melalui kuesioner, maka penulis mengolah data tersebut untuk dianalisis agar menjadi informasi yang berguna untuk menjawab masalah yang ada. Alat bantu berupa *software* komputer yang digunakan untuk menganalisis data adalah SPSS 17.0. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Rentang skala menggunakan Skala Likert

Menurut Uma Sekaran (2009: 152), skala likert didesain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada skala 5 titik, dimana 1 menunjukkan nilai terendah dan 5 menunjukkan nilai tertinggi.

<u>Skala Peringkat</u>	<u>Bobot</u>
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	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.



2. Uji Validitas

Menurut Imam Ghozali (2012: 52), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Menurut Husein Umar (2010: 52), uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan - pernyataan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Penelitian ini melakukan pengujian validitas menggunakan korelasi *product moment*, rumusnya adalah :

$$r_{XY} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}}$$

Dimana :

r = korelasi *product moment*

X = skor tiap pertanyaan

n = jumlah anggota sampel

Y = skor total

Dasar pengambilan keputusan terhadap koefisien korelasi atau r hitung adalah sebagai berikut:

Jika r hitung (pada nilai *corrected item total correlation*) > r tabel (0,361), maka pernyataan kuesioner valid.

Jika r hitung (pada nilai *corrected item total correlation*) < r tabel (0,361), maka pernyataan kuesioner tidak valid. Butir yang tidak valid tersebut akan dibuang.

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.



3. Uji Reliabilitas

Jika alat ukur telah dinyatakan valid, maka berikutnya alat ukur tersebut diuji reliabilitasnya. Reliabilitas menurut Imam Ghozali (2012: 47) adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jadi reliabilitas merupakan instrumen yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila alat ukur digunakan berulang kali. Dari sekian banyak teknik untuk mengukur reliabilitas, penulis menggunakan teknik *Cronbach Alpha* yang diambil dari Husein Umar (2010: 56), rumusnya adalah sebagai berikut :

$$r_{\text{alpha}} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum s_b^2}{\sum s_t^2} \right]$$

Keterangan :

- r_{alpha} = Reliabilitas instrumen
- k = Jumlah butir pertanyaan
- $\sum s_b^2$ = Jumlah varian butir
- s_t^2 = Varian total

Sebelum menghitung dengan rumus *Cronbach Alpha*, jumlah varian butir dicari dulu dengan cara mencari nilai varian tiap butir, kemudian jumlahkan. Rumus varian yang digunakan sebagai berikut :

$$S_b^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n-1}$$

© 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.



Dimana :

n = jumlah responden

X = nilai skor yang dipilih

Menurut Nannuly dalam Husein Umar (2010: 56), 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 tidak reliabel.

4. Analisis Deskriptif

Menurut Imam Ghozali (2012: 19) statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, skewness (kemencengan distribusi). Perhitungan deskriptif statistik dapat dilakukan melalui :

(1) Rata - rata hitung (*mean*)

Rata-rata hitung adalah penjumlahan nilai - nilai pengamatan dalam suatu distribusi yang dibagi oleh jumlah pengamatan. Rumus rata - rata hitung populasi adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = Rata-rata hitung

Xi = Data

n = Jumlah data

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.



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.

(2) Analisis persentase

Analisis persentase digunakan untuk mengetahui jumlah jawaban terbanyak dalam bentuk persentase terutama dalam mendeskripsikan data responden yaitu jenis kelamin, usia, frekuensi mengkonsumsi dan pekerjaan.

Rumus yang digunakan adalah:

$$P_j = \frac{f_i}{\sum f_i} \times 100\%$$

Keterangan :

P_j : Persentase dari responden yang dimiliki

f_i : Jumlah responden yang memiliki kategori tertentu

$\sum f_i$: Jumlah responden

(3) Rata-rata tertimbang

Rumus yang digunakan adalah:

$$\bar{x} = \frac{\sum f_i \cdot X_i}{\sum f_i}$$

Keterangan :

F_i : Frekuensi

X_i : Bobot nilai

$\sum f_i$: Jumlah responden

(4) Rentang skala

Dalam penelitian ini, langkah - langkah dalam analisis rentang skala adalah:

- (1). Semua penilaian dari responden dikumpulkan dan dijumlahkan sehingga masing-masing pernyataan atau indikator memiliki skor total



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

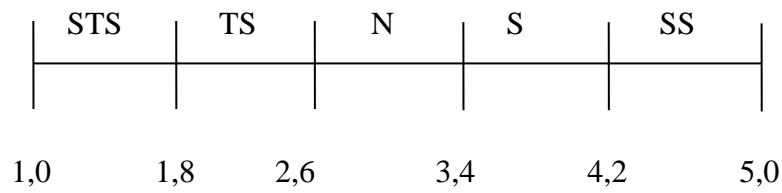
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- (2). Mengatur seluruh skor total dan memilih sebagian dari skor total tertinggi dan terendah, misalkan 25% tertinggi dan 25% terendah. Kedua kelompok ekstrim ini mencerminkan sikap - sikap paling setuju dan paling tidak setuju terhadap topik yang sedang diteliti.
- (3). Dengan menggunakan rumus, maka penulis menghitung nilai dari rata - rata nilai responden, membentuk kelas dari *range* tersebut, dan mengetahui pernyataan - pernyataan tersebut berdasarkan kelasnya masing - masing.

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

Keterangan :

- m : Rata - rata nilai tertinggi
- p : Rata - rata nilai terendah
- b : Jumlah kelas / banyaknya kategori



Interpretasi angka-angka yang tercantum di atas adalah:

- 1,00 – 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)

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.



5. Regresi Linier Berganda

Menurut Imam Ghozali (2012: 96), analisa regresi berganda ini digunakan selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Penulis menggunakan analisis multiregresi karena terdapat lebih dari satu variabel bebas. Rumus:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

\hat{Y} = nilai prediksi Y

b_1, b_2 = koefisien regresi

X_1, X_2 = variabel bebas

6. Uji Keberartian Model (Uji F)

Uji F ini pada dasarnya menunjukkan apakah semua variable independen atau bebas yang dimasukan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variable dependen/terikat. (Imam Ghozali, 20011: 98). Pada uji F dapat dilihat signifikasi model regresi, apakah model regresi penelitian tersebut layak atau tidak untuk digunakan. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, atau:

$$H_0: b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0$$

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

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

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.



Artinya, semua variable independen secara simultan merupakan penjeas yang signifikan terhadap variable independen.

Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai Sig. ≤ 0.05 atau F hitung $\geq F$ tabel maka tolak Ho, yang berarti model regresi tersebut dapat digunakan untuk memprediksi Y.
- b. Jika nilai Sig. > 0.05 atau F hitung $< F$ tabel maka tidak tolak Ho, yang berarti model regresi tersebut tidak dapat digunakan untuk memprediksi Y.

7. Uji Signifikan Koefisien (Uji t)

Menurut Imam Ghazali (2012: 98), uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengambilan keputusan menerima atau menolak hipotesis dalam penelitian didasarkan pada pertimbangan signifikansi koefisien dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria yang digunakan dalam menentukan suatu variabel independen signifikan atau tidak signifikan adalah sebagai berikut :

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_a : \beta_i \neq 0$$

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai Sig $\leq \alpha$ (0,05) atau t hitung $> t$ tabel maka tolak Ho, yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

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



- b. Jika nilai $\text{Sig} > \alpha$ (0,05) atau t hitung $< t$ tabel maka tidak tolak H_0 , yang berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

8. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Imam Ghozali (2012: 97), koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel - variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel - variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada dalam selang $0\% \leq R^2 \leq 100\%$, dimana:

- a. $R^2 = 0$, berarti variabel independen (X) tidak memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen (Y).
- b. $R^2 = 1$, berarti variabel independen (X) secara sepenuhnya mampu menjelaskan variabel dependen (Y).

9. Uji Asumsi Klasik

Regresi yang baik adalah regresi yang BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*), yaitu prediksi linear yang tidak bias. Supaya BLUE maka harus memenuhi kriteria dalam uji klasik, yang termasuk dalam uji klasik adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi.

a. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2012: 160), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual

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.



memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki residual yang berdistribusi normal. Dalam penelitian ini pengujian normalitas diukur dengan mengujikan uji statistik non parametrik *Kalmogorov – Smirnov* (K – S), dengan hipotesis:

Ho : residual data berdistribusi normal

Ha : residual data tidak berdistribusi normal

Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Ho tidak ditolak bila probabilitas $\geq \alpha$ (0,05)
2. Ho ditolak bila probabilitas $\leq \alpha$ (0,05)

c. Uji Multikolinearitas

Menurut Imam Ghozali (2012: 105), pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi di antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinearitas di antara variabel bebas. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel - variabel ini tidak ortogonal (variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol). Multikolinearitas dapat ditentukan dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *tolerance* pada tabel *coefficient*. Hipotesisnya adalah:

Ho : tidak terjadi multikolinearitas

Ha : terjadi multikolinearitas

Dasar pengambilan keputusan:

- i. Jika nilai *tolerance* $\geq 0,10$ atau $VIF < 10$ maka tidak terdapat multikolinieritas.

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.



ii. Jika nilai *tolerance* $< 0,10$ atau $VIF \geq 10$ maka terdapat multikolinieritas.

d. Uji Heterokedastisitas

Menurut Imam Ghozali (2012: 139), uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Uji heterokedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji *Park*. *Park* mengemukakan metode bahwa *variance* merupakan fungsi dari variabel – variabel independen yang dinyatakan dalam persamaan. Uji heteroskedastisitas juga dapat ditentukan dari nilai signifikannya, tolak H_0 jika nilai signifikannya $< \alpha$. Dengan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : Homoskedastisitas

H_a : Heteroskedastisitas

e. Uji Autokorelasi

Menurut Imam Ghozali (2012: 110), uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi di antara sesama data pengamatan, dimana terdapat suatu data yang dipengaruhi oleh data periode sebelumnya (data *time series* yang saling berhubungan). Jika terjadi korelasi maka terjadi autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi pada penelitian



ini, dilakukan dengan uji Durbin Watson. Untuk melihat apakah terjadi autokorelasi atau tidak yaitu dengan cara membandingkan angka batas atas dan batas bawah dengan angka yang ada pada Durbin Watson. Hipotesisnya adalah:

H_0 : tidak terjadi autokorelasi

H_a : terjadi autokorelasi

Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4
Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	Tidak ada keputusan	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada korelasi negative	Tolak	$4-dl < d < 4$
Tidak ada korelasi negative	Tidak ada keputusan	$4-du \leq d \leq 4-dl$
Tidak ada autokorelasi positif atau negative	Tidak ditolak	$du < d < 4-du$

Sumber: Imam Ghozali (2012: 111)

© 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