

## BAB III

### METODE PENELITIAN



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

#### A. Obyek Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi obyek penelitian adalah nasabah PT. Prudential Life Assurance dan yang bukan nasabah PT. Prudential Life Assurance yang beralamat di ONE FAVOR PRUDENTIAL CENTRE, KOTA KASABLANKA Lt.5 UNIT B, JL.KASABLANKA RAYA KAV.88, JAKARTA SELATAN.

#### B. Desain Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan yang melalui berbagai perspektif yang berbeda, yaitu:

##### 1. Tingkat perumusan masalah

Penelitian ini menggunakan studi formal dimulai dari suatu hipotesis atau pertanyaan penelitian yang kemudian melibatkan prosedur dan spesifikasi sumber data yang tepat.

##### 2. Metode pengumpulan data

Penelitian ini dilakukan dengan cara metode penelitian deskriptif dengan pendekatan survei, menyebarkan kuisioner yang berisi daftar pertanyaan kepada responden mengenai variabel dalam penelitian kemudian mengumpulkan jawaban dari pertanyaan dalam kuisioner tersebut.



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. Tujuan penelitian

Penelitian ini tergolong penelitian kausal karena penelitian ini berkaitan dengan pertanyaan “pengaruh” dan “seberapa besar pengaruh” variabel independen terhadap variabel dependen.

### 4. Dimensi waktu

Dilihat dari sisi dimensi waktunya, penelitian ini merupakan penelitian studi cross section (studi lintas bagian) dimana penelitian hanya dilakukan sekali dan mewakili satu periode tertentu.

### 5. Ruang lingkup topik bahasan

Penelitian ini menggunakan studi desain statistik dengan tujuan untuk memperluas studi bukan untuk memperdalamnya. Hipotesis dalam penelitian ini akan diuji secara kuantitatif dengan menggunakan uji statistik. Kesimpulan penelitian disajikan berdasarkan tingkat sejauh mana sampel adalah representative dengan tingkat validitas atau kesalahan sampel.

### 6. Ruang lingkup lingkungan penelitian

Fokus penelitian ini lebih ditekankan pada bidang pemasaran yaitu tentang pengaruh produk dan layanan terhadap kepuasan pelanggan nasabah atau bukan nasabah PT. Prudential Life Assurance.

## C. Variabel penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, variabel-variabel yang akan penulis teliti terdiri dari:

### 1. Variabel bebas (*Independent Variable*)

Sugiyono (2014 : 96) mendefinisikan variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel



dependen. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah produk PRU Hospital

and Surgical Cover (X1) dan Layanan Tenaga Pemasar (X2).

**Tabel 3.1**  
**Variabel Produk**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
<b>Produk (X1)</b> (Irawan, 2009 : 45)	1. Performance (Prestasi)	1. Prudential memiliki produk PRU Hospital & Surgical Cover yang sangat membantu 2. Dapat dengan mudah cara pengklaimannya	Ordinal
	2. Reliability (keandalan)	1. PRU Hospital & Surgical Cover dapat digunakan tanpa mengeluarkan uang muka 2. Dapat digunakan saat waktu yang dibutuhkan (Mendadak)	Ordinal
	3. Conformance (kesesuaian)	1. Manfaat yang diberikan sesuai dengan Premi yang disetujukan 2. Harga Kamar sama dengan Harga Manfaat yang di ambil	Ordinal
	4. Design (Bentuk)	1. PRU Hospital & Surgical Cover dapat di bawa kemana-mana dengan praktis 2. Merupakan Kartu Sakti yang dapat mengcover biaya Rawat Inap	Ordinal

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.

**Tabel 3.2**

**Variabel Layanan**

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
<b>Layanan ( X2)</b> (Philip Kotler dan Kevin Keller, 2009)	Keandalan ( <i>Reability</i> )	a . Tenaga pemasar mampu menyelesaikan masalah dengan baik b . Kesesuaian layanan sesuai dengan janji yang ditawarkan	Interval
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	a . Kecepatan tenaga pemasar <i>Prudential</i> dalam menangani keluhan dan klaim pelanggan b . Daya tanggap tenaga pemasar dalam melayani permintaan pelanggan	Interval
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	a . Tenaga pemasar memiliki ketrampilan dan pengetahuan b . perusahaan memiliki reputasi yang baik.	Interval
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	a . Menangani kebutuhan dan keinginan pelanggan b . Perhatian dan kepedulian tenaga pemasar dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen c . Tenaga Pemasar <i>Prudential</i> mudah ditemui	Interval
	Benda Berwujud ( <i>Tangibles</i> )	Penampilan atau kerapihan tenaga pemasar <i>Prudential</i>	Interval

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. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Ⓒ Variabel terikat merupakan variabel yang di pengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel yang digunakan adalah variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

**Tabel 3.3**

**Variabel Kepuasan Pelanggan**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b> (Riduwan setyadi, 2009)	1. Comfortable (nyaman)	1. Tenaga Pemasar selalu melakukan komunikasi dengan Pelanggan dengan baik 2. Mempunyai nilai sikap yang baik	Interval
	2. Harapan Pelanggan (customer expectation)	1. Layanan yang diberikan sesuai harapan pelanggan 2. kinerja tenaga pemasar sesuai dengan harapan pelanggan	Interval
	3. Kemudahan (easiness)	1. Dapat dijangkau dimana saja 2. kemudahan dalam mendapatkan layanan yang sesuai dengan prosedur perusahaan	Interval
	4. Harga (Price)	1. Harga yang diberikan sesuai dengan hasil layanan 2. Harga yang sesuai dengan harapan pelanggan	Interval
	5. Garansi (Guarantee)	1. Kepuasan mendapatkan garansi jangka pendek untuk layanan ukuran kecil / berkala	Interval

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.



		2. kepuasan mendapatkan garansi jangka panjang untuk layanan ukuran besar	
--	--	---	--

**D. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner tentang produk PRU Hospital and Surgical Cover dan Layanan Tenaga Pemasar terhadap Kepuasan Pelanggan. Menurut Malhotra (2005 : 325) kuisisioner merupakan serangkaian pertanyaan yang diformulasikan untuk mendapatkan informasi dari responden. Disini peneliti nantinya akan memberikan kuisisioner kepada para nasabah dan yang bukan nasabah Prudential untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

**E. Teknik Pengumpulan Sampel**

1. Unsur Populasi

Dalam penelitian ini populasi yang akan diteliti oleh penulis adalah PT. Prudential Life Assurance.

2. Unsur Sampel

Dalam penelitian ini penulis menetapkan sampel yang akan diambil adalah responden pengguna jasa dan bukan pengguna jasa asuransi PT. Prudential Life Assurance wilayah Jakarta Utara.

3. Ukuran sampel

Dalam penelitian ini, pra kuisisioner yang akan disebarakan sebanyak 30 lembar. Kuisisioner produk dan layanan untuk menghasilkan kepuasan sebanyak 100 lembar yang akan dibagikan kepada para konsumen.

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. Cara Penentuan Sampel

Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling*. Sugiyono (2014 : 154) mendefinisikan *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis teknik yang digunakan adalah *judgement sampling*. Menurut Malhotra (2005 : 373) *sampling judgemental* adalah bentuk sampling *convenience* yang didalamnya terdapat elemen populasi yang dipilih berdasarkan *judgement* peneliti. Peneliti dengan *judgement* atau keahliannya memilih elemen-elemen tersebut mewakili atau memang sesuai dengan populasi yang sedang diteliti.

#### F. Teknik Analisis Data

##### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

###### a. Validitas

Menurut Husein Umar (2010 : 61) uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuisisioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujian dilakukan dengan cara SPSS 20. Langkah-langkah mengukur validitas adalah sebagai berikut:

- Melakukan uji coba kuisisioner dengan meminta 30 responden menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada. Dengan jumlah minimal 30 orang ini, distribusi skor akan lebih mendekati kurva normal.
- Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban.



- c. Menghitung total correlation antar data pada masing-masing dengan skor total, memakai rumus korelasi *product moment*, yang rumusnya sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N(\sum X^2) - (\sum X)^2)(N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$	= koefisien korelasi
$X$	= hasil skor butir pada nomor butir ke-i
$Y$	= corrected item total correlation
$n$	= jumlah data pengamatan
$\sum Y$	= jumlah pengamatan variabel y
$\sum X$	= jumlah pengamatan variabel x
$\sum XY$	= jumlah hasil kali variabel x dan y

Jika nilai-nilai korelasi (*Corrected Item Total Correlation*) berada diatas standardnya, yaitu 0,361, maka butir pertanyaan dikatakan valid.

#### b. Reliabilitas

Apabila uji validitas telah dilakukan, maka selanjutnya akan dilakukan uji reliabilitas. Adapun tujuan utama dari pengujian reliabilitas ini adalah untuk mengetahui konsistensi atau keteraturan hasil pengukuran suatu instrument apabila instrument tersebut digunakan lagi sebagai alat ukur suatu obyek atau responden.

### © 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.





Menurut Husein Umar (2010 : 63) dalam mengukur reliabilitas instrument dapat menggunakan *Cronbach Alpha*. Standar yang digunakan dalam menentukan reliable dan tidaknya r instrument penelitian umumnya adalah perbandingan antara nilai r hitung dengan r table pada taraf kepercayaan 95% atau tingkat signifikan 5% apabila dilakukan pengujian reliabilitas dengan metode *Cronbach Alpha*, maka nilai r hitung diwakili oleh nilai Alpha. Apabila r hitung > r table dan Alpha hitung bernilai positif, maka suatu instrument penelitian dapat disebut reliable. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{(k - 1)} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Dimana:

- $r_{11}$  = Reliabilitas instrument
- $k$  = banyak butir pertanyaan
- $\sum \sigma_t^2$  = varian total
- $\sum \sigma^2$  = jumlah varians butir

© 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.



## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik yang digunakan terhadap data penelitian adalah:

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. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghazali (2013 : 160) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.

Uji statistik lain yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K.S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis.

HO: Data residual berdistribusi normal (Angka signifikan (Sig)  $> \alpha = 0,05$ )

HA: Data residual tidak berdistribusi normal

(Angka signifikan (Sig)  $< \alpha = 0,05$ )

### b. Uji Autokorelasi

Menurut Imam Ghazali (2013 : 110) uji autokorelasi bertujuan untuk 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. Akibat adanya autokorelasi dalam model regresi, koefisien

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.



regresi yang diperoleh menjadi tidak efisien, artinya tingkat kesalahannya menjadi sangat besar dan koefisien regresi menjadi tidak stabil.

Cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi dengan uji *RunTtest* sebagai sebagian dari statistik non-parametrik dapat digunakan untuk menguji apakah antara residual terdapat korelasi yang tinggi atau tidak. Jika antara residual tidak terdapat hubungan korelasi, maka dikatakan bahwa residual adalah acak atau random. *Run Test* digunakan untuk melihat apakah residual terjadi secara random atau tidak.

$H_0$  : Residual Random (acak) / tidak ada autokorelasi

$H_a$  : Residual tidak random / ada autokorelasi

$H_0$  diterima apabila nilai p value atau signifikansi  $> 0,05$

### c. Uji Heterokedastisitas

Menurut Imam Ghozali (2011 : 139) uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.

Untuk menguji ada tidaknya heterokedastisitas digunakan uji-rank Spearman yaitu dengan mengkorelasikan masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual. Jika nilai koefisien korelasi dari masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual (error) ada yang signifikan, maka kesimpulannya terdapat heterokedastisitas (varian dari residual tidak homogen). Untuk dapat mendeteksi ada atau tidaknya



heterokedastisitas dapat dilakukan dengan menentukan hipotesis yang akan diuji adalah:

$H_0$  : Tidak ada gejala heterokedastisitas

$H_a$  : Ada gejala heterokedastisitas

$H_0$  diterima apabila nilai p value atau signifikansi  $> 0,05$

**3) 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.

**3) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Menurut Imam Ghozali (2013 : 97) koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 s/d 1 dimana :

1. Jika  $R = 0$ , berarti tidak ada hubungan antara X dan Y, atau model regresi yang terbentuk tepat untuk meramalkan Y
2. Jika  $R = 1$ , berarti garis regresi yang terbentuk dapat meramalkan Y secara sempurna
3.  $0\% < R^2 < 100\%$ , berarti ada hubungan antara variabel X dan Y

**4) Koefisien Korelasi**

Untuk menjawab seberapa erat atau seberapa kuat hubungan linear antara X dan Y. Ditujukan dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N(\sum X^2) - (\sum X)^2)(N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$



Dimana:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi

$n$  = banyaknya pasangan pengamatan

$\sum x$  = jumlah pengamatan variabel X

$\sum y$  = jumlah pengamatan variabel Y

Nilai korelasi ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

Interval Korelasi	Keeratan Hubungan
$0,00 < r < 0,20$	Sangat Rendah
$0,20 < r < 0,40$	Rendah
$0,40 < r < 0,60$	Sedang
$0,60 < r < 0,80$	Kuat
$0,80 < r < 1,00$	Sangat Kuat

## 5 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal atau variabel independen dengan satu variabel dependen.

Menurut Ghozali (2013 : 96) dalam analisis regresi, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen diasumsikan random/stokastik, yang berarti mempunyai distribusi probabilistic. Variabel independen diasumsikan memiliki nilai tetap ( dalam pengambilan sampel yang berulang).

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.



Analisis regresi berganda dalam penelitian bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen ( Produk dan Layanan ) terhadap variabel dependen ( Kepuasan Pelanggan).

Adapun bentuk umum persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Dimana :

Y : Kepuasan Pelanggan

$\alpha$  : Konstanta

$b_1$  : Koefisien regresi variabel  $x_1$

$b_2$  : Koefisien regresi variabel  $x_2$

$x_1$  : Produk

$x_2$  : Layanan

Jadi harga  $b$  merupakan fungsi dari koefisien korelasi. Bila koefisien korelasi tinggi, maka harga  $b$  juga besar. Sebaliknya, bila koefisien korelasi rendah, maka harga  $b$  juga rendah (kecil). Selain itu, bila koefisien korelasi negatif, maka harga  $b$  juga negatif dan sebaliknya koefisien positif, maka  $b$  juga positif.

## 6 Analisis Statistik Deskriptif

Digunakan untuk menghitung data dari profil responden. Cara perhitungannya adalah rumus frekuensi relatif, Darmadi Durianto ( 2003 : 95 ) sebagai berikut:



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

Dimana :

P = Persentase responden yang memilih kategori tertentu.

$f_i$  = Jumlah responden yang memilih kategori tertentu.

$\sum f_i$  = Banyaknya jumlah responden.

## G. Pengukuran Skala

### 1. Skala *Likert*

Menurut Sugiyono (2014 : 168), Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

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 instrument yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari yang sangat positif sampai dengan yang sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

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. Sangat setuju
2. Setuju
3. Netral
4. Tidak Setuju
5. Sangat tidak setuju

© 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.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya:

1. Sangat setuju/selalu/sangat positif diberi skor	5
2. Setuju/sering/positif diberi skor	4
3. Netral di beri skor	3
4. Tidak setuju/hampir tidak pernah/ negatif diberi skor	2
5. Sangat tidak setuju/tidak pernah/ sangat negatif diberi skor	1

Skala Likert dapat diperlakukan sebagai skala interval. Oleh karena itu, sehubungan dengan penelitian ini skala Likert yang digunakan:

1	2	3	4	5
Sangat tidak setuju				Sangat Setuju

- Dimana:
- 1 = Sangat Tidak Setuju
  - 2 = Tidak Setuju
  - 3 = Netral
  - 4 = Setuju





5 = Sangat Setuju

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 8. Skor Rata-rata

Setiap jawaban responden dari pertanyaan yang diberikan, maka akan diberikan bobot. Cara menghitung skor adalah menunjukkan seluruh hasil kali nilai masing-masing bobotnya dibagi dengan jumlah total frekuensi. Rumus skor rata-rata sebagai berikut:

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

Keterangan:

$X$  = rata-rata berbobot

$\sum f_i$  = Frekuensi

$w_i$  = Bobot

## 9. Rentang Skala

Setelah nilai rata-rata diperoleh, maka selanjutnya peneliti menggambarkan rentang skala untuk menentukan posisi tanggapan responden dengan menggunakan

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.



nilai skor setiap variabel. Bobot alternatif responden dengan menggunakan nilai skor setiap variabel.

Dengan peringkat jawaban tertinggi adalah 5 dan terkecil adalah 1, yang menggambarkan posisi dan yang paling negatif sampai ke posisi yang paling positif.

Untuk itu perlu dihitung dengan rumus rentang skala sebagai berikut:

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

Dimana:

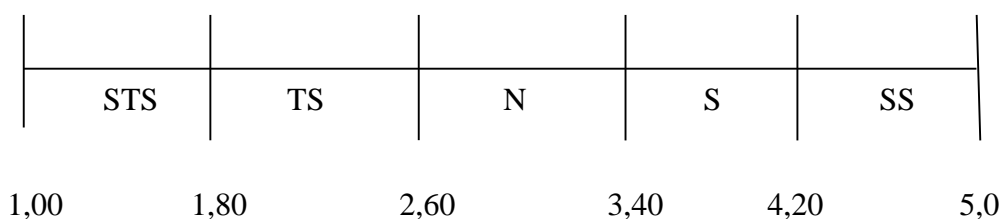
$R_s$  = Rentang skala penelitian

$m$  = banyaknya kategori

Jadi karena skor terbesar = 5, dan skor terkecil = 1, dan jumlah kelas atau kategori ada 5, maka dapat ditentukan rentang skalanya sebagai berikut:

$$R_s = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Gambar rentang skala:



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:**

Skala 1,00 – 1,80	= Sangat Tidak Setuju
Skala 1,80 – 2,60	= Tidak Setuju
Skala 2,60 – 3,40	= Netral
Skala 3,40 – 4,20	= Setuju
Skala 4,20 – 5,00	= Sangat Setuju

**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.