



BAB III

METODE PENELITIAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Obyek Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Subyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah melakukan pembelian dan mengkonsumsi makanan dan minuman Pizza Hut di Wilayah Kelapa Gading Jakarta Utara.

B. Desain Penelitian

Desain penelitian menurut R.Cooper & Pamela S. Schindler (2006:158), ada delapan klasifikasi desain yang dibagi oleh cooper dan Schindler, yaitu :

1. Derajat Kristalisasi Pertanyaan Riset

Merupakan tingkat sejauh mana masalah penelitian telah dirumuskan. Studinya dapat bersifat penjajakan 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 penelitian formal adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan.

2. Metode pengumpulan data (*method of data collection*)

Penelitian ini menggunakan proses pengamatan dan metode komunikasi, dengan melakukan pengumpulan data dan memberikan pertanyaan dari cakupan metode survei.

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



3. Pengontrolan variabel oleh periset (*research control of variables*)

Penelitian ini dikatakan sebagai penelitian *ex post facto*, karena penelitian ini dilakukan setelah kejadian sesudah fakta atau peristiwa yang telah terjadi, sehingga peneliti tidak dapat mengontrol variabel-variabel yang diteliti dan sifatnya tidak dimanipulasi.

4. Tujuan penelitian (*the purpose of the study*)

Berdasarkan tujuan penelitian, terdapat dua jenis penelitian, yaitu studi deskriptif dan kausal. Penelitian ini menggunakan studi deskriptif dan kausal. Penelitian deskriptif berkaitan dengan mencari tahu tentang apa, siapa, dimana, kapan, atau berapa banyak dan digunakan untuk menggambarkan bagaimana penelitian pelanggan terhadap roti atau pizza. Sedangkan studi kausal berusaha untuk menjelaskan hubungan-hubungan antara variabel yaitu bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Pizza Hut di Kelapa Gading Jakarta Utara.

5. Dimensi waktu (*the time dimension*)

Penelitian ini merupakan penelitian *cross-sectional*, dimana penelitian hanya dilakukan sekali dan mewakili satu periode tertentu. Pembagian kuesioner pada responden Pizza Hut di Kelapa Gading, Jakarta Utara.

6. Ruang lingkup topik bahasan (*the tropical scope*)

Ruang lingkup topik bahasan dapat dilihat dari luas dan kedalaman penelitian. Penelitian ini termasuk dalam studi statistic. Studi statistik lebih mementingkan keluasan dan bukan kedalaman. Studi ini berusaha untuk mengetahui ciri-ciri populasi melalui penarikan kesimpulan 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

inferensi berdasarkan ciri-ciri sampel. Hipotesis akan diuji secara kuantitatif.

7. Lingkungan penelitian (*the research environment*)

Penelitian ini termasuk dalam kondisi lingkungan actual (kondisi lapangan) karena data-data didapatkan secara langsung di lapangan dengan menyebarkan kuesioner.

8. Persepsi subyek (*participants perceptual awareness*)

Dalam penelitian ini, persepsi subjek yang diusahakan adalah subjek tidak merasa ada penyimpangan dari situasi rutinitas sehari-hari sampai subjek merasa ada 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 survey dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada responden yang pernah mengkonsumsi Pizza Hut di Kelapa Gading, Jakarta Utara, dimana kuisisioner tersebut berisi sejumlah pertanyaan mengenai pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Pizza Hut di Kelapa Gading Jakarta Utara.





C. Variabel Penelitian

Terdapat tiga variabel dalam penelitian ini, yaitu kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Indikator dan item pertanyaan setiap variabel dijabarkan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas layanan, dengan item-item yang terdiri dari :

Tabel 3.1

Indikator dan Item Pertanyaan Kualitas Layanan

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Layanan	1. Keandalan <i>(reliability)</i>	a. Karyawan di Pizza Hut tetap baik sekalipun kondisi yang sedang ramai. b. Ketepatan karyawan Pizza Hut dalam mencatat pesanan pelanggan secara benar. c. Ketepatan karyawan Pizza Hut dalam menyajikan pesanan makanan sesuai dengan pesanan pelanggan.
	2. Daya Tanggap <i>(responsiveness)</i>	a. Ketanggapan karyawan Pizza Hut dalam menangani keluhan pelanggan. b. Karyawan Pizza Hut memiliki respon yang cepat dalam menanggapi permintaan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

		<p>c. Karyawan Pizza Hut cepat memberikan informasi mengenai menu makanan kepada pelanggan.</p>
	<p>3. Jaminan (<i>assurance</i>)</p>	<p>a. Karyawan Pizza Hut memiliki pengetahuan yang baik tentang menu yang ditawarkan.</p> <p>b. Karyawan Pizza Hut memiliki perilaku yang sopan dan ramah kepada pelanggan.</p>
	<p>4. Empati (<i>emphaty</i>)</p>	<p>a. Karyawan Pizza Hut memahami kebutuhan pelanggan.</p> <p>b. Karyawan Pizza Hut terbuka terhadap kritik dan saran dari pelanggan.</p> <p>c. Karyawan Pizza Hut memberikan sapaan sebelum dan sesudah pelanggan memesan produk.</p>
	<p>5. Benda berwujud (<i>tangible</i>)</p>	<p>a. Pizza Hut memiliki desain ruangan yang bagus dan nyaman.</p> <p>b. Pizza Hut selalu</p>

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

		<p>mengutamakan kebersihan pada tempat restoran maupun peralatan makannya.</p>
--	--	--

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

2. Variabel kualitas produk, dengan item-item yang terdiri dari :

Tabel 3.2

Indikator dan Item Pertanyaan Kualitas Produk

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Produk	1. Bentuk	<p>a. Pizza Hut memiliki porsi makanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.</p> <p>b. Pizza Hut menyajikan porsi minuman yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.</p> <p>c. Pizza Hut menyediakan paket menu yang bervariasi.</p>
	2. Fitur (<i>features</i>)	<p>a. Pizza Hut menyediakan produk dengan rasa yang enak sehingga menjadi daya tarik lebih bagi pelanggan untuk membelinya.</p> <p>b. Pizza Hut memiliki berbagai pilihan produk yang bervariasi</p>



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

	3. Kualitas kinerja <i>(performance quality)</i>	a. Pizza Hut memiliki kualitas produk yang baik.
	4. Kualitas kesesuaian <i>(conformance quality)</i>	a. Rasa makanan di Pizza Hut memiliki rasa yang tidak berubah dari waktu ke waktu. b. Rasa minuman di Pizza Hut memiliki rasa yang tidak berubah dari waktu ke waktu.
	5. Daya Tahan <i>(durability)</i>	a. Kondisi produk di Pizza Hut pada saat dipesan baik. b. Produk yang dipesan untuk dibawa pulang (take away) senantiasa fresh dan tidak mudah rusak.
	6. Keandalan <i>(reliability)</i>	a. Rasa produk yang disajikan oleh Pizza Hut sesuai dengan selera pelanggan.
	7. Gaya <i>(style)</i>	a. Pizza Hut memiliki tampilan produk yang menarik. b. Pizza Hut memiliki ciri khas dalam menyajikan produknya.

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

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.



3. Variabel kepuasan pelanggan, dengan item-item yang terdiri dari :

Tabel 3.3

Indikator dan Item Pertanyaan Kepuasan Pelanggan

Variabel	Dimensi	Indikator
Kepuasan Konsumen	Merekomendasikan	a. Pelanggan memberikan rekomendasi yang positif kepada orang lain mengenai Pizza Hut.
	Membeli kembali	a. Pelanggan selalu berkeinginan untuk membeli dan mengonsumsi berbagai varian makanan dan minuman Pizza Hut.
	Tidak terlalu mementingkan merek pesaing	a. Pelanggan merasa keputusan dalam mengonsumsi makanan dan minuman ala Italian food di Pizza Hut adalah tepat.
	Tidak sensitif terhadap harga	a. Pelanggan merasa bahwa harga makanan dan minuman yang ditawarkan oleh Pizza Hut sesuai dengan yang pelanggan harapkan.

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

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



D. Teknik Pengambilan Sampel

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

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability* sampling atau yang disebut juga penarikan sampel secara tidak acak. Menurut Sugiyono (2012:120) metode *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis teknik *non-probability sampling* yang digunakan adalah teknik *judgement sampling*. Dimana melakukan sampel sesuai dengan batasan-batasan sampel yang seperti apa yang akan diambil. Dalam hal ini responden yang dipilih yaitu orang-orang yang pernah membeli dan mengkonsumsi makanan dan minuman pada restoran Pizza Hut di Kelapa Gading Jakarta Utara.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan cara komunikasi yaitu menyebarkan kuisisioner. Teknik ini dipilih untuk mendapatkan data primer yang bersumber langsung dari responden yang pernah melakukan pembelian produk dan mengkonsumsi makanan dan minuman di restoran Pizza Hut. Kuisisioner yang diperoleh diolah dengan IBM Statistics 20. Skala yang digunakan adalah Likert. Menurut Sugiyono (2012:132), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

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



Tabel 3.4

Jawaban Skala Likert

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

F. Teknik Analisis Data

Setelah semua kuisisioner selesai diisi dan terkumpul, maka langkah berikutnya adalah pengolahan data yang bersumber dari kuisisioner. Data dari kuisisioner tersebut merupakan data mentah yang harus diolah lebih lanjut agar menghasilkan suatu 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*) dibuat dengan ketentuan :

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

Keterangan :

$$\bar{x} = \text{Rata-rata (mean)}$$

$$\sum f = \text{Jumlah frekuensi}$$

$$x = \text{Score}$$

$$n = \text{ukuran sampel}$$

b. Presentase

Tabulasi tunggal ini digunakan untuk mengukur jawaban kuisioner berdasarkan pertanyaan mengenai jenis kelamin responden, dan pengeluaran responden ditabulasikan dari keseluruhan responden dengan menggunakan alat analisis sebagai berikut :

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

Keterangan :

$$P = \text{Presentase dari responden yang memiliki kategori tertentu..}$$

$$n = \text{Jumlah sampel responden.}$$

c. Rentang skala

Panjang rentang skala yang digunakan adalah :

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

Keterangan :

$$R_s : \text{Rentang Skala Penelitian}$$

$$M : \text{Skor tertinggi pada skala}$$

$$n : \text{Skor terendah pada skala}$$

$$b : \text{Jumlah kelas/kategori yang dibuat}$$

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.



Maka rentang skala 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)

4.21-5.0 → Sangat Setuju (SS)

© 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 statistik yang mampu menganalisis variabel latent, variabel indikator, dan kesalahan pengukuran secara langsung. Dengan SEM kita mampu menganalisis hubungan antara variabel laten dengan variabel indikatornya, hubungan antara variabel laten yang satu dengan variabel laten yang lain, juga mengetahui besarnya kesalahan pengukuran (Tumpal dan Sugiarto (2006:2)

SEM terdiri atas variabel laten dan variabel teramati. Variabel laten 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 structural. Model pengukuran adalah model yang menggambarkan hubungan variabel laten dengan variabel-variabel teramati (indikator).

Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas :

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. Uji Validitas

Uji Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam mengukur apa yang ingin diukur. Jika ada nilai-t muatan faktornya $> 1,96$, maka dikatakan valid, menurut Tumpal JR Sitinjak dan Sugiarto (2006:70)

b. Uji Reliabilitas

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

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

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

Keterangan :

CR : *construct reliability / composite reliability*

λ : *loading indikator*

Θ : *error variance indikator*

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.

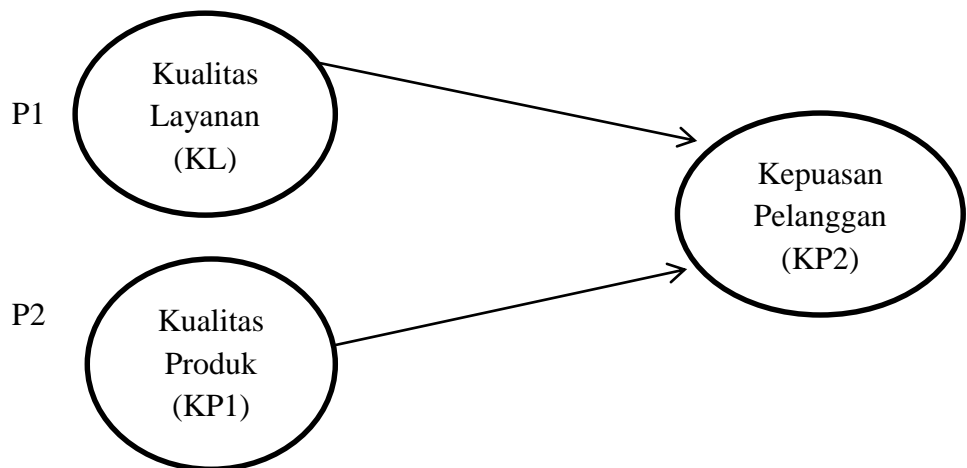
Suatu reliabilitas *construct* dikatakan baik jika nilai *construct reliability*-nya $\geq 0,70$ dan nilai *variance extracted*-nya $\geq 0,50$. (Tumpal dan Sugiarto 2006:71)

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



© 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.

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 diatas dapat dibuat persamaan sebagai berikut :

$$1. \text{ KP2} = \beta_0 + \beta_1\text{KL} + \beta_2\text{KP1} \quad (1)$$

© 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.