

BAB III

METODE 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. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Mahasiswa diambil dari berbagai angkatan yaitu angkatan 2012 sebanyak 64 orang dan angkatan 2013 sebanyak 59 orang. Jumlah diatas merupakan jumlah keseluruhan Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi angkatan 2012 sampai 2013

Student Information Center dibentuk pada tahun 2012 yang dikoordinir oleh Ibu Martha Uli selaku staf dibawah pimpinan Bapak Wiwin Prasetyo M.M selaku Wakil Rektor III. Peneliti mengambil Program Studi Ilmu Komunikasi angkatan 2012 sampai 2013 untuk mewakili seluruh angkatan dan jurusan yang ada di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie dan sebagai Mahasiswa ilmu komunikasi tentu telah mempelajari mengenai komunikasi secara khusus dan telah mempelajari tentang kualitas pelayanan.

Untuk itu peneliti merasa tertarik dalam meneliti komunikasi antar pribadi dan kualitas pelayanan antara staf Student Information Center dengan Mahasiswa karena hal ini berpengaruh pada kepuasan Mahasiswa. Jika Mahasiswa memberikan tanggapan yang positif terhadap staf berarti Mahasiswa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf.

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. Desain Penelitian

Desain dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif digunakan apabila masalah merupakan penyimpangan antara yang seharusnya dengan yang terjadi, antara aturan dengan pelaksanaan, antara teori dengan praktik, antara rencana dengan pelaksanaan.

Dalam pengertiannya, menurut Sugiyono (2013; 8):

"Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan."

Penelitian pada umumnya dilakukan pada populasi atau sampel tertentu yang representatif. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada sekelompok orang yang merupakan bagian dari populasi. Sekelompok orang ini disebut sebagai sampel.

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei. Survei adalah metode riset dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan datanya. Tujuannya untuk memperoleh informasi tentang sejumlah responden yang dianggap mewakili populasi tertentu (Kriyantono, 2012: 59).

Jenis penelitian ini menggunakan survei eksplanatif. Jenis survey ini digunakan bila periset ingin mengetahui mengapa situasi atau kondisi tertentu terjadi atau apa yang mempengaruhi terjadinya sesuatu. (Kriyantono 2012: 69)

© 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.



C. Variabel Penelitian

Menurut Karlinger dalam Sinambela (2014:46) variabel adalah simbol atau lambang yang padanya kita lekatkan bilangan atau nilai. Selanjutnya menurut Kidder dalam Sugiyono (2014:38) variabel adalah suatu kualitas (*quality*) dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya. Suatu variabel adalah konsep tingkat rendah, yang acuan-acuannya secara relatif mudah diidentifikasi dan diobservasikan serta mudah diklasifikasi, diurut dan diukur.

Variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (*dependent*).

1) Variabel bebas (*independent variable*)

a. Komunikasi Antar Pribadi

Indikator dalam mengukur efektivitas komunikasi antar pribadi yaitu:

a) Keterbukaan (*openness*)

Persepsi Mahasiswa tentang sejauh mana staf bersikap terbuka kepada Mahasiswa yang diajak berinteraksi, kesediaan staf untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang, dan mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang dilontarkan staf adalah memang miliknya dan bertanggung jawab atasnya.

b) Empati (*empathy*)

Persepsi Mahasiswa mengenai kemampuan staf untuk dapat merasakan sesuatu seperti orang lain yang mengalaminya.

© 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.



c) Sikap Mendukung (*supportiveness*)

Persepsi Mahasiswa apakah dalam berkomunikasi, staf mempunyai sikap yang mengandung unsur-unsur deskriptif, spontan dan provisionalis (*tentative* atau bersedia mendengar pandangan yang berlawanan).

d) Sikap Positif (*positiveness*)

Persepsi Mahasiswa apakah staf menyatakan sikap positif terhadap diri sendiri, orang lain, dan lingkungan komunikasi dan secara positif mendorong orang lain (misalnya memuji, menghargai).

e) Kesetaraan (*equality*)

Pengakuan staf bahwa kedua pihak antara staf dan Mahasiswa sama-sama bernilai dan berharga dan masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

b. Kualitas Pelayanan

Faktor – faktor yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah:

a) Bukti langsung (*tangible*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

b) Keandalan (*reability*)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

c) Daya tanggap (*responsiveness*)

Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

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)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

d) Jaminan (*assurance*)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.

e) Empati

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para Mahasiswa.

2) Variabel terikat (*dependent variable*)

Kepuasan Mahasiswa adalah sikap positif Mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.

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



Tabel 3.1

Variabel, Dimensi dan Indikator Komunikasi Antar Pribadi

Variabel	Dimensi	Indikator
Komunikasi Antar Pribadi	Keterbukaan	<ul style="list-style-type: none"> • Staf Student Information Center bersedia berinteraksi atau berbicara dengan Mahasiswa • Staf Student Information Center terbuka dalam berinteraksi dan dengan mahasiswa • Staf Student Information Center berkomunikasi secara jujur dengan Mahasiswa • Adanya kemauan staf Student Information Center untuk mendengarkan dan menerima keluhan Mahasiswa dengan seksama • Staf Student Information Center berkomunikasi dengan Mahasiswa secara efektif • Staf Student Information Center membantu Mahasiswa dengan senang hati • Staf Student Information Center bertanggungjawab terhadap apa yang diucapkan kepada Mahasiswa • Staf Student Information Center memberikan kesempatan berpendapat kepada setiap Mahasiswa
	Empati	<ul style="list-style-type: none"> • Staf Student Information Center memberikan perhatian kepada setiap Mahasiswa • Staf Student Information Center berusaha merasakan apa yang dialami oleh Mahasiswa • Konsentrasi staf/karyawan terpusat kepada Mahasiswa (meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian dan kedekatan fisik) • Staf Student Information Center menunjukkan ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai dengan kondisi selama berkomunikasi
	Sikap Mendukung	<ul style="list-style-type: none"> • Dalam berkomunikasi Staf Student Information Center memberikan dukungan berupa rasa semangat • Dalam melakukan bimbingan Staf Student Information Center memberikan motivasi yang baik • Pemberian solusi yang diberikan oleh staf kepada Mahasiswa baik
	Sikap Positif	<ul style="list-style-type: none"> • Staf Student Information Center menghargai setiap pendapat dari Mahasiswa • Pemaparan informasi yang diberikan staf kepada Mahasiswa baik • Staf Student Information Center memberikan pujian yang menyenangkan hati Mahasiswa
	Kesetaraan	<ul style="list-style-type: none"> • Staf Student Information mengakui bahwa semua Mahasiswa mempunyai hak yang sama.

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.

Tabel 3.2

Variabel, Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan	Bukti fisik	<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas ruang Student Information Center memadai • Keamanan ruang Student Information Center yang memadai • Ruang Student Information Center yang bersih dan nyaman • Penampilan Staf Student Information Center yang rapi
	kehandalan	<ul style="list-style-type: none"> • Banyak Pengalaman dan pengetahuan yang diberikan Staf Student Information Center • Staf Student Information Center memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan • Staf Menggunakan tutur kata yang baik • Penangan keluhan yang baik diberikan staf Student Information Center • Staf Student Information dapat berkerja secara Profesional
	Daya tanggap	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan yang cepat sehingga tidak perlu mengantri lama • Staf selalu meluangkan waktu bagi Mahasiswa
	Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> • Sikap staf Student Information Center yang ramah • Informasi yang diberikan Staff Student Information Center selalu jelas • Staf Student Information melayani dengan sopan dan santun • Staf Student Information Center selalu memberikan informasi yang tepat
	Empati	<ul style="list-style-type: none"> • Staf Student Information Center selalu memberikan perhatian kepada Mahasiswa • Pelayanan yang diberikan merata dan tidak memandang status sosial • Staf Student Information Center memiliki kesabaran yang baik dalam melayani. • Staf Student Information Center selalu murah senyum

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Tabel 3.3

Variabel, Dimensi dan Indikator Kepuasan Mahasiswa

© 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
Kepuasan Mahasiswa	Sikap positif Mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.	<ul style="list-style-type: none"> • Saya senang berkomunikasi dengan staf Student Information Center • Saya puas terhadap pelayanan di Student Information Center • Harapan atau kebutuhan saya terpenuhi ketika saya mengunjungi Student Information Center.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah teknik komunikasi dengan menggunakan penyebaran kuesioner dengan skala pengukuran menggunakan skala *Likert*.

1. Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden. Tujuan menyebar angket adalah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis angket tertutup, karena penulis telah menentukan dahulu alternatif jawaban yang akan dipilih oleh para responden

Penulis menyebarkan kuesioner yang berisikan rangkaian pertanyaan yang berhubungan langsung dengan masalah yang sedang diteliti kepada

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.

Mahasiswa yang pernah mengunjungi dan berkomunikasi dengan staf Student Information Center.

2. Skala *Likert*

Menurut Ridwan (2009:12-13) Skala *Likert* digunakan untuk menentukan sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Menurut Sarwono (2012:72), Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap responden dalam memberikan tanggapan terhadap pertanyaan atau masalah yang diberikan kepada responden yang bersangkutan dalam suatu riset tertentu.

Untuk pengolahan data dalam penelitian ini, kuesioner didesain dengan menggunakan skala pada pertanyaan-pertanyaan didalam kuesioner. Skala mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Skala tersebut dapat berupa kata-kata dan diberi skor seperti berikut:

SKALA	SKOR
1. Sangat tidak setuju	= 1
2. Tidak setuju	= 2
3. Kurang setuju	= 3
4. Setuju	= 4
5. Sangat setuju	= 5





E. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel merupakan cara bagaimana kita akan mengambil sampel dari populasi yang kita tujukan. Menurut Sugiyono (2014: 215) Sampel adalah sebagian dari populasi. Sedangkan menurut Malhotra dalam Sinambela (2014: 95) sampel adalah sub kelompok dari elemen pada populasi yang dipilih untuk berpartisipasi dalam suatu penelitian

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik random sampling probabilitas. Metode sampel acak sederhana merupakan suatu prosedur yang memungkinkan setiap elemen dalam populasi akan memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel (Sugiyono, 2013: 82).

Pengambilan jumlah sampel disesuaikan dengan jumlah populasinya. Penentuan ukuran atau jumlah sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya, dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, yaitu:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ n &= \frac{123}{1 + 123(0,05)^2} \\ &= \frac{123}{1 + 123(0,0025)} \\ &= \frac{123}{1 + 0,3075} \\ &= \frac{123}{1,3075} \\ &= 94 \end{aligned}$$

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



Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, misalnya 2%, kemudian e ini dikuadratkan.

Batas kesalahan yang ditolerir ini bagi setiap populasi tidak sama. Ada yang 1%, 2%, 3%, 4%, 5% atau 10% (Kriyantono, 2012: 164).

Berdasarkan rumus Slovin diatas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 94 orang dengan menggunakan batas kelonggaran adalah 5% dan jumlah populasi yaitu 123 orang.

F. Teknik Analisis Data

Moelong (Dalam Kriyantono 2012; 167) mengemukakan analisis data sebagai sebuah proses mengorganisasikan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Menurut Sofian Effendi (2012: 250), Analisis data merupakan suatu proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan dimana dalam prosesnya seringkali kali menggunakan statistik.

Statistik memiliki fungsi dalam analisis data dimana statistik digunakan untuk menyederhanakan data penelitian yang amat besar jumlahnya menjadi informasi yang lebih sederhana dan lebih mudah untuk dipahami. Di samping itu, statistik memungkinkan peneliti untuk menguji apakah hubungan sistematis antara variabel-variabel yang diteliti.

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



1) Uji Statistik Deskriptif

Dalam statistik deskriptif, cara menganalisa data adalah dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul, namun bukan bertujuan untuk generalisasi (Sugiyono, 2011: 147). Statistik ini digunakan bila hanya ingin mendeskripsikan data sampel tanpa membuat kesimpulan untuk populasi dimana sampel tersebut diambil. Statistik ini juga dapat digunakan untuk mencari kuatnya hubungan antar variabel melalui analisis korelasi, prediksi dengan analisis regresi, dan perbandingan rata-rata data sampel atau populasi (Sugiyono, 2011: 147)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan distribusi frekuensi dan tabulasi silang.

- a. Distribusi Frekuensi. Distribusi frekuensi dapat membantu peneliti untuk mengetahui bagaimana distribusi frekuensi dari data penelitian (Kriyantono, 2014:169)
- b. Chi-Square (Chi-Kuadrat), digunakan untuk menilai probabilitas dalam memperoleh perbedaan frekuensi yang diteliti dengan frekuensi yang diharapkan dalam kategori tertentu sebagai akibat kesalahan sampling. Chi-kuadrat juga dapat digunakan untuk menguji lebih dari dua sampel, dan bermanfaat untuk mengetahui ketergantungan antar variabel (Kriyantono, 2014:189-190).

2) Uji Statistik inferensial

Statistik Inferensial adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel, dan hasilnya digeneralisasikan (diinferensialkan) untuk populasi dimana sampel diambil (Sugiyono, 2011: 147). Seperti dikatakan Kriyantono, 2014:172, bahwa:



“Penggunaan teknik statistik inferensial tergolong lebih rumit daripada statistik deskriptif. Statistik inferensial digunakan untuk riset eksplanatif yang bertujuan menjelaskan hubungan antara dua atau lebih variabel.”

a. Uji Validitas

Menurut Silalahi (2009:244) uji validitas berarti berbicara mengenai apakah instrument pengukur mengukur apa yang ingin diukur dalam penelitian. Uji Validitas dilakukan untuk melihat seberapa jauh ketepatan dalam penggunaan pernyataan maupun pertanyaan di dalam kuesioner untuk memperoleh data primer. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang hendak diukur oleh kuesioner tersebut.

Pada penelitian ini peneliti akan melakukan uji Validitas dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment*, berikut rumus *Product Moment*

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- r = koefisien korelasi *Pearson's Product Moment*
- n = jumlah individu dalam sampel
- $\sum X$ = jumlah skor butir variabel X
- $\sum Y$ = Jumlah skor butir variabel Y

Hasil dari r-hitung kemudian akan dibandingkan dengan nilai r table product moment dengan menggunakan peluang tingkat kesalahan (α) sebesar 5%.jika r-hitung > r-tabel maka butir pertanyaan yang diteliti

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.



dianggap valid, dan jika $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ maka butir pertanyaan dianggap tidak valid. (Nurgiyantoro, 2002:318)

b. Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas dilakukan, selanjutnya peneliti akan menggunakan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah hasil pengukuran yang dilakukan cukup konsisten hasilnya jika dilakukan pengukuran berulang kali. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan $r\text{-hitung}$ dan $r\text{-tabel}$, kemudian melalui tahapan analisis untuk menentukan jumlah varians.

Menurut Sekaran dan Bougie (2010:324) uji reliabilitas adalah proses yang dilakukan untuk menguji keandalan data. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kebaikan dari suatu alat pengukur, yang dapat dilihat dari konsistensi dan stabilitas alat ukur tersebut. Konsistensi dari sebuah alat ukur dalam mengukur fenomena yang ada. Selain itu reliabilitas juga mengukur tingkat stabilitas suatu alat ukur yang dapat menunjukkan kemampuan alat ukur tersebut untuk mengukur suatu konsep tetap sama kapan pun suatu penelitian dilakukan.

Rumusnya adalah:

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

© 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 menggunakan 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.

Keterangan:

r_{11} = koefisien reliabilitas instrument (*Cronbach's alpha*)

k = jumlah butir pernyataan

S_b^2 = total varians butir

S_t^2 = total varians

Rumus mencari varian:

$$S = \sqrt{\frac{\sum x^2 - (\sum x)^2/n}{n - 1}}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

X = nilai skor yang dipilih

Uji reliabilitas menggunakan program komputer SPSS. Jika koefisien reliabilitas $\geq 0,500$ maka dinyatakan reliabel, sebaliknya apabila koefisien reliabilitas $< 0,500$ dinyatakan tidak reliabel.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan dalam penelitian ini, untuk menentukan sebaran data yang diperoleh, apakah data tersebut berdistribusi normal (dapat mewakili keseluruhan populasi), atau tidak berdistribusi normal. Menurut Nurgiyantoro (2002:104), uji normalitas digunakan untuk mengetahui kepastian sebaran data yang diperoleh, dan keadaan data berdistribusi normal merupakan sebuah persyaratan penelitian yang harus dipenuhi.

Pengujian normalitas dilakukan peneliti dengan menggunakan normal P-P Plot. Kriteria sebuah (data) residual terdistribusi normal atau



tidak dengan pendekatan Normal P-P Plot dapat dilakukan dengan melihat sebaran titik-titik yang ada pada gambar. Apabila sebaran titik-titik tersebut mendekati atau rapat pada garis lurus (diagonal) maka dikatakan bahwa (data) residual terdistribusi normal, namun apabila sebaran titik-titik tersebut menjauhi garis maka tidak terdistribusi normal.

d. Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan persentase pengaruh semua *independent variable* terhadap *dependent variable*. Menjelaskan besarnya kontribusi yang diberikan *independent variable* terhadap *dependent variable*. Rumus koefisien determinasi dapat ditunjukkan sebagai berikut:

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KP = Koefisien penentu atau koefisien determinasi

r^2 = Koefisien Korelasi.

2. Uji Statistik T

Uji Statistik T digunakan untuk mengetahui kualitas keberartian regresi antara tiap-tiap variabel bebas terdapat pengaruh atau tidak terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t menggunakan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - (r^2)}}$$

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 derajat keberatan sebesar $\alpha=5\%$ dengan derajat kebebasan $(df) = n - 2$ pengujian hipotesis dengan ketentuan:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, berarti H_0 ditolak, H_a diterima
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, berarti H_0 diterima, H_a ditolak

3. Uji Statistik F

Pengujian berganda (serempak) dengan melakukan uji F hitung, dengan mencari besarnya F hitung yang akan dibandingkan dengan F tabel. Pengujian F hitung digunakan untuk mengetahui kualitas keberartian regresi antara tiap-tiap variabel bebas secara serempak atau bersamaan terdapat pengaruh atau tidak terhadap variabel terikat.

4. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda dilakukan dengan menggunakan SPSS 20.0. Uji ini berfungsi untuk mengukur sejauh mana pengaruh dari beberapa *independent variable* terhadap satu *dependent variable* (Sunyoto, 2012:137). Penulis menggunakan uji tersebut dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dua variabel X dengan masing-masing variabel terhadap variabel Y sendiri. Adapun persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

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)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Keterangan:

Y = variabel dependen (kepuasan mahasiswa)

X_1 = variabel independen (komunikasi antar pribadi)

X_2 = variabel independen (kualitas pelayanan)

a = nilai intercept (konstan) atau harga Y , bila $x = 0$

b = koefisien regresi, yaitu angkat peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka variabel Y akan mengalami kenaikan, bila b (-), maka variabel Y mengalami penurunan.