



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### A. Objek Penelitian

Pada penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pada produk Baskin Robbins di Mall Kelapa Gading. Sedangkan subyek penelitian ini adalah konsumen yang pernah mengkonsumsi produk Baskin Robbins. Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner di Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara pada periode July 2016 - Agustus 2016.

#### B. Desain Penelitian

Menurut Cooper dan Schinder (2011 : 140), desain penelitian diklasifikasikan dengan delapan prespektif. Berikut adalah desain penelitian yang diutarakan oleh Cooper dan Schinder dalam Business Research Method :

##### 1. Tingkat perumusan masalah

Suatu penelitian dapat bersikap penyelidikan atau formal. Berdasarkan tingkat perumusan masalah, studi yang digunakan berkaitan dengan penelitian ini adalah studi formal. Dimana studi formal dimulai dengan hipotesis atau pertanyaan penelitian dan mencakup prosedur-prosedur yang cermat dan rincian mengenai sumber data. Tujuan dari desain formal adalah menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan.

##### 2. Metode pengumpulan data

Berdasarkan perspektif metode pengumpulan data, penelitian ini menggunakan studi komunikasi. Studi komunikasi ini dapat dilakukan dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada subjek penelitian dengan cara yang

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.



personal maupun impersonal, lalu mengumpulkan informasi yang telah diperoleh dari subjek tersebut.

Metode yang digunakan adalah dengan survey. Pada cara survey, peneliti menyebarkan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan kepada responden dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner tersebut. Data yang dihasilkan dapat berasal dari daftar isian yang harus diisi dan diberikan kepada subjek penelitian ini.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### 3. Pengendalian variabel-variabel oleh peneliti

Dilihat dari kemampuan peneliti dalam konteks untuk memanipulasi variabel-variabel. Studi pengendalian variabel ini 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.

#### 4. Tujuan penelitian

Penelitian ini termasuk studi kausal. Dengan studi ini, peneliti bermaksud untuk menguji apakah terdapat hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti yaitu apakah terdapat pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pada Baskin Robbins. Studi ini bermaksud untuk memprediksi efek kepada suatu variabel dengan memanipulasi variabel lainnya, sementara variabel-variabel diluar itu dianggap konstan.

#### 5. Dimensi Waktu

Penelitian ini menggunakan *cross-sectional*, yaitu studi yang dilaksanakan satu kali dan mencerminkan 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## 6. Berdasarkan cakupan topik

Penelitian ini menggunakan studi statistic dimana hipotesis dalam penelitian ini akan diuji secara kuantitatif dengan menggunakan uji statistic. Generalisasi mengenai hasil-hasil teman yang disajikan adalah berdasarkan tingkat sejauh mana sampel dapat mempresentasikan subjek yang diteliti dan tingkat validitas atau kesalahan sampel.

## 7. Lingkungan penelitian

Penelitian ini tergolong sebagai penelitian lapangan (*field studies*), dimana subjek dan objek penelitian berada dalam lingkungan nyata

## 8. Berdasarkan persepsi subjek

Dalam penelitian ini persepsi subjek yang diusahakan adalah subjek tidak merasa adanya penyimpangan dari situasi sehari-hari sampai subjek merasa ada penyimpangan, tetapi tidak dikaitkan dengan penelitian.

## C. Variabel Penelitian

Dalam batasan masalah yang akan diteliti, diperoleh beberapa variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas layanan, citra merek, serta kepuasan konsumen. Variabel independen berupa kualitas produk, kualitas layanan, dan citra merek, sedangkan variabel dependen berupa kepuasan konsumen.

Dimensi dan Indikator setiap variabel dijabarkan sebagai berikut :



1. Variabel bebas (independen variabel)

Ⓒ a. Kualitas Produk

Tabel 3.1

Variabel Kualitas Produk

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
<b>Kualitas Produk</b> <b>Kotler dan Keller (2012 : 51)</b>	Bentuk <i>(Form)</i>	1.Tampilan produk yang disajikan Baskin Robbins menarik. 2.Baskin Robbins menawarkan porsi produk yang sesuai. 3.Menu produk yang ditawarkan Baskin Robbins bervariasi.	Interval
	Mutu Kinerja <i>( Performance)</i>	1.Rasa produk Baskin Robbins memuaskan konsumen. 2.Bahan baku yang digunakan pada Baskin Robbins berkualitas tinggi. 3.Kombinasi warna produk dalam penyajian mampu meningkatkan selera.	Interval
	Ketahanan <i>(Durability)</i>	1.Produk Baskin Robbins tidak mudah mencair. 2.Produk Baskin Robbins dapat dikonsumsi dengan baik selang beberapa waktu setelah pembelian.	Interval

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Ⓒ Hak cipta milik IBIKKG (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.



<b>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	Kesesuaian dengan spesifikasi ( <i>Conformance to specifications</i> )	1.Rasa yang disajikan Baskin Robbins tidak berubah dari waktu ke waktu. 2.Kesesuaian produk yang tersaji dengan nama menu yang tertera. 3.Produk Baskin Robbins dapat bersaing dengan para pesaing.	Interval
	Fitur ( <i>Features</i> )	1.Topping yang bervariasi pada produk Baskin Robbins menjadi daya tarik lebih bagi konsumen. 2.Baskin Robbins memiliki berbagai ukuran produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.	Interval

Sumber : Kotler dan Keller (2012 : 351)

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.



**b. Kualitas Layanan**

**Tabel 3.2**

**Variabel Kualitas Layanan**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
<b>Kualitas Layanan Kotler dan Keller (2012 : 396 )</b>	Bukti Fisik <i>(Tangibles)</i>	1. Karyawan Baskin Robbins rapih dan professional.  2.Store Baskin Robbins secara visual menarik perhatian konsumen.  3. Fasilitas yang disediakan Baskin Robbins memberikan kenyamanan.	Interval
	Keandalan <i>(Reliability)</i>	1.Baskin Robbins selalu konsisten memberikan layanan dengan baik.  2.Karyawan Baskin Robbins selalu mencatat pesanan dengan tepat.	Interval
	Daya Tanggap <i>(Responsiveness)</i>	1.Karyawan Baskin Robbins tanggap dalam melayani permintaan konsumen.  2.Karyawan Baskin Robbins cekatan dalam menghadapi masalah.  3.Karyawan Baskin Robbins dapat memberikan segala informasi yang dibutuhkan konsumen.	Interval

© 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.



<p><b>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b></p>	<p><b>Jaminan</b> <i>(Assurance)</i></p>	<p>1.Karyawan Baskin Robbins sopan dalam melayani konsumen.</p> <p>2.Baskin Robbins meyakinkan produk yang aman bagi konsumennya.</p> <p>3.Store Baskin Robbins memberikan tempat yang aman bagi konsumennya.</p>	<p>Interval</p>
	<p><b>Empati</b> <i>(Emphaty)</i></p>	<p>1.Karyawan Baskin Robbins memahami keinginan konsumen.</p> <p>2.Karyawan Baskin Robbins memberikan perhatian individual kepada konsumen.</p>	<p>Interval</p>

Sumber : Kotler dan Keller ( 2012 : 396 )

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. Citra Merek

Tabel 3.3  
Variabel Citra Merek

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Citra Merek  Mahsa Hariri and Hossein Vazifehdust, 2011)	<i>Functional Image</i>  (citra dilihat dari fungsi produk)	1. Produk Baskin Robbins memiliki kualitas yang unggul.  2. Produk Baskin Robbins memiliki karakteristik yang lebih baik daripada pesaing.  3. Produk Baskin Robbins sudah mendunia.	Interval
	<i>Affective Image</i>  (citra dilihat dari sikap terhadap merek)	1. Baskin Robbins adalah merek yang baik.  2. Merek Baskin Robbins memiliki kepribadian yang membedakan dirinya dengan pesaing.  3. Merek Baskin Robbins tidak mengecewakan konsumen.	Interval
	<i>Reputation</i>  (citra dilihat dari reputasi merek)	1. Baskin Robbins adalah salah satu merek yang terbaik dalam bidangnya.  2. Merek Baskin Robbins sangat kuat di pasar.	Interval

Sumber : Mahsa Hariri and Hossein Vazifehdust, 2011)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) 2011

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 (dependen variabel)

a. Kepuasan Konsumen

Tabel 3.4

Variabel Kepuasan Konsumen

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
<b>Kepuasan Konsumen</b> <b>Handi Irawan</b> <b>( 2009 : 37 )</b>	Kualitas produk	1.Kualitas produk Baskin Robbins sesuai dengan harapan konsumen. 2.Konsumen merasa puas dengan daya tahan produk Baskin Robbins. 3.Variasi produk Baskin Robbins memuaskan konsumen.	Interval
	Harga	1.Harga produk Baskin Robbins terjangkau. 2.Harga Baskin Robbins bervariasi sesuai kelas produk. 3.Harga produk Baskin Robbins sesuai dan memuaskan konsumen.	Interval
	Kualitas pelayanan	1.Konsumen merasa puas dengan pelayanan Baskin Robbins yang ramah. 2.Pelayanan Baskin Robbins cepat dan tepat sehingga memuaskan konsumen. 3.Baskin Robbins menyediakan segala kebutuhan konsumen.	Interval

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (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.



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>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p>	Faktor emosional	<p>1. Konsumen merasa bangga dan percaya diri saat mengonsumsi produk Baskin Robbins.</p> <p>2. Konsumen merasa bangga dan percaya diri menjadi konsumen Baskin Robbins.</p>	Interval
	Upaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa	<p>1. Baskin Robbins memudahkan konsumen dengan menyediakan berbagai cara pembayaran.</p> <p>2. Baskin Robbins memiliki store dibanyak lokasi sehingga konsumen mudah dalam mendapatkan produk atau pelayanan.</p>	Interval

Sumber : Handi Irawan ( 2009 : 37 )

#### D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*. Menurut Sugiyono (2012:66) *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis teknik yang dipilih adalah *judgement sampling*, yaitu pengambilan sampel yang digunakan dengan cara mempertimbangkan bahwa sampel yang diambil dapat mewakili populasi tersebut. Penelitian ini memiliki jumlah responden sebanyak 100 orang. Dalam penelitian ini, kriterianya adalah para konsumen yang pernah membeli dan berkunjung ke Baskin Robbins Mall Kelapa Gading.



## E. Teknik Pengumpulan Data

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data menggunakan teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer, data yang didapat dari sumber pertama yaitu dari hasil pengisian kuesioner yang diisi oleh responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden untuk memberikan jawaban. Tujuan kuesioner ini adalah memperoleh data berupa jawaban responden untuk mengetahui pendapat konsumen tentang kualitas produk, kualitas layanan, citra merek, dan kepuasan konsumen Baskin Robbins yang akan dijadikan informasi serta digunakan untuk penelitian. Kuesioner yang disebarakan adalah pertanyaan tertutup, yang artinya pertanyaan telah disusun sebelumnya dengan memberikan beberapa alternative jawaban yang sudah disiapkan penulis.

Skala yang digunakan adalah skala Likert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Dalam penelitian ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indicator variabel. Kemudian indicator itu dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Skala Likert menurut Donald R. Cooper dan Pamela S.Schindler (2011 : 299), terdiri dari pernyataan yang menyatakan sikap menyetujui atau tidak menyetujui setiap pertanyaan. Setiap tanggapan diberi skor numerik yang mencerminkan tingkat kesukaan. Skor-skor ini dapat dijumlah untuk mengukur setiap sikap partisipan secara keseluruhan.

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. Teknik Analisis Data

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

Dalam melakukan pengolahan data, dalam rangka menganalisis data-data yang diperoleh untuk mendapatkan informasi yang diinginkan, alat bantu berupa *software* (perangkat lunak) komputer yang digunakan untuk menganalisis data adalah SPSS 20.0. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 1. Uji Validitas

Menurut Imam Ghozali (2013 : 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. Uji validitas untuk mengetahui apakah item pertanyaan kuesioner dapat mengukur apa yang hendak diukur.

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan bernilai positif, maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Menurut Imam Ghozali (2013 : 47), reliabilitas 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. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui bagaimana kuatnya korelasi butir-butir dalam kuesioner.

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.

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

- a.** *Repeated Measure* atau pengukuran ulang : disini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
- b.** *One Shot* atau Pengukuran sekali saja : disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 .

Rumus *Cronbach's Alpha* :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Reliabilitas instrument

$k$  = Jumlah butir dalam skala pengukuran

$\sigma_b^2$  = Ragam (*variance*) butir

$\sigma_t^2$  = Ragam (*variance*) dari skor total

Rumus varians total yang digunakan :

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n-1}$$

Keterangan :

$\sigma^2$  = Varian sampel

$n$  = Jumlah responden

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.



$X$  = Nilai skor yang dipilih ( total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan)

**© 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. Skor Rata-Rata**

Cara menghitung skor adalah dengan menggunakan seluruh perkalian antara frekuensi dengan nilai skor masing-masing dibagi dengan jumlah total frekuensi.

$$X = \frac{\sum fi.xi}{n}$$

Keterangan :

$X$  = rata-rata skor

$f_i$  = frekuensi pengamatan

$x_i$  = skor atau bobot nilai 1-2-3-4-5

$n$  = total jumlah frekuensi

**4. Rentang Skala Penelitian / Skala Likert**

Skala likert merupakan skala yang meminta persetujuan atas suatu pernyataan (*statement*). Menurut Sugiyono (2012:93), 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 sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai 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 mengemukakan 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.

**Tabel 3.5**  
**Jawaban Skala Likert**

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

Rentang skala yang digunakan adalah :

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

Keterangan :

Rs = rentang skala penelitian

m = skor tertinggi pada skala

n = skor terendah pada skala

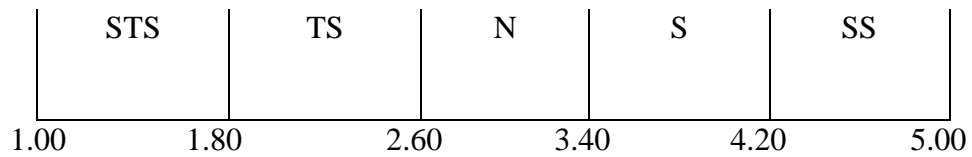
b = jumlah kelas atau kategori yang dibuat

Skor terbesar adalah 5 dan skor terkecil adalah 1, jumlah kelas atau kategori 5, maka dapat ditentukan rentang skalanya sebagai berikut :

$$Rs = \frac{5-1}{5} = 0.8$$



Sehingga posisi keputusan menjadi sebagai berikut :



Keterangan :

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)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

## 5. Analisis Regresi Berganda

Menurut Imam Ghozali (2013 : 97), ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai actual dapat diukur dari *Goodness of fit*-nya. Secara statistik, hal ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F, dan nilai statistik t. Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana  $H_0$  ditolak). Sebaliknya disebut tidak signifikan bila uji statistiknya berada dalam daerah dimana  $H_0$  diterima.

Persamaan regresi berganda :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

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 (nilai yang diprediksikan)

$b_0$  = konstanta

$b_1, b_2$  = koefisien regresi

$x_1, x_2$  = variabel independen

Dalam analisis regresi linier berganda dilaksanakan uji koefisien regresi dengan melakukan uji F dan uji t.

**a. Uji keberartian model (Uji F)**

Menurut Ghozali (2013 : 98), uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. 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 variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol, atau :

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

Artinya, semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

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) Dari tabel ANOVA diperoleh nilai F hitung dan Sig.F untuk model regresi.
- (2) Bandingkan nilai Sig.F dengan  $\alpha = 0,05$ 
  - (a) Jika nilai Sig.F  $\geq 0,05$  maka model tidak fit dan tidak layak untuk digunakan dalam penelitian.
  - (b) Jika nilai Sig.F  $\leq 0,05$  maka model fit dan layak untuk digunakan dalam penelitian.

**b. Uji signifikan koefisien (uji statistik t)**

Menurut Ghozali (2013 : 98), uji statistic t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter ( $b_i$ ) sama dengan nol atau :

$$H_0 : b_i = 0$$

Artinya, apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol atau :

$$H_a : b_i \neq 0$$

Artinya, variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

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.



Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

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

**c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Menurut Ghazali (2013 : 97), koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.

**6. Uji Asumsi Klasik**

**a. Uji normalitas**

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

$H_0$  : data residual berdistribusi normal

$H_a$  : data residual tidak berdistribusi normal



Dengan signifikan ( $\alpha = 5\%$ ), dasar pengambilan keputusan :

- (1) Jika  $P\text{-value} > \alpha$  (0,05) data dikatakan berdistribusi normal atau tidak tolak  $H_0$
- (2) Jika  $P\text{-value} < \alpha$  (0,05) data dikatakan tidak berdistribusi normal atau tolak  $H_0$

#### b. Uji heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013 : 139), tujuan uji ini ialah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas.

$H_0$  : tidak terdapat heteroskedastisitas

$H_a$  : terdapat heteroskedastisitas

Pengambilan keputusan :

- (1) Jika  $P\text{-value} > \alpha$  (0,05) tidak terdapat heteroskedastisitas
- (2) Jika  $P\text{-value} < \alpha$  (0,05) terdapat heteroskedastisitas

#### c. Uji autokorelasi

Menurut Ghozali (2013 : 110), tujuan uji autokorelasi ialah untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem

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.

autokorelasi. Dalam SPSS uji autokorelasi dapat dilihat dari uji Durbin-Watson. Hipotesis yang berbentuk :

Ho : tidak ada autokorelasi ( $r = 0$ )

Ha : ada autokorelasi ( $r \neq 0$ )

Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi :

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	No decision	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada korelasi negatif	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada korelasi negatif	No decision	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi, positif atau negatif	Tidak ditolak	$du < d < 4 - du$

**© 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.