

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang beralamat di Ringroad Utara Condongcatur, Depok, Sleman, D.I. Yogyakarta.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu pendekatan ilmiah terhadap pengambilan keputusan manajerial dan ekonomi. Pendekatan ini berangkat dari data. Pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner melalui *Google Form* dan disebar kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia melalui pesan singkat dan media sosial untuk mempermudah proses dan waktu pengambilan data.

3. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2007) populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang berjumlah 100 Mahasiswa.

Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi tersebut (Sugiyono, 2007), pada penelitian ini menggunakan metode sensus, dimana semua populasi dijadikan sampel.

4. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah gejala yang menjadi fokus peneliti untuk diamati, terdapat tiga variabel dalam penelitian ini, yaitu :

1. Variabel Bebas (Independent)

Variabel bebas atau independen adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independent adalah 5 Dimensi TQM (X)

2. Variabel terikat (Dependent)

Variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2007). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan mahasiswa (Y)

3. Variabel *Intervening*

Variabel *Intervening* adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi (memperkuat atau memperlemah) hubungan antara dependen dan independen (Sugiyono, 2007). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel *Intervening* nya adalah kualitas pelayanan (Z).

5. Defini Operasional Variabel

1. Komitmen Top Management (X_1)

Top management adalah para pembuat pertama dan pemegang kekuasaan penuh dalam sebuah proses pengimplementasian TQM. Top Management seharusnya tidak membuat dan menetapkan target-target yang susah dan tidak dimengerti oleh para seluruh karyawannya.

2. Penyampaian Pembelajaran (X_2)

Ilmu pengetahuan yang sulit dan tinggi harus disampaikan pula dengan cara penyampaian yang baik dan skill atau kemampuan yang berpengalaman tentang ilmu

pengetahuan tersebut. Semangat untuk menguasai ilmu pengetahuan harus sesuai dengan semangat dalam memahami dan mempelajarinya.

3. Fasilitas Kampus (X_3)

Fasilitas kampus merupakan suatu yang sangat diperhatikan penuh oleh mahasiswa dalam memilih tempat dimana dia bakal belajar nantinya. Perhatian penuh seharusnya diberikan oleh pihak perguruan tinggi terhadap fasilitas infrastruktur dan fasilitas fisik dalam kampus untuk menunjang kegiatan belajar para mahasiswanya. Kurikulum dan aktifitas ekstrakurikuler harus juga mendapat perhatian yang baik dari pihak perguruan tinggi.

4. Norma Kesopanan (X_4)

Norma kesopanan merupakan salah satu faktor penting juga terhadap kepuasan mahasiswa. Emosi dan perilaku yang positif dan baik akan berimbas kepada lingkungan belajar yang baik. Kesopanan yang dimaksud disini adalah norma dan sikap kesopanan yang ditunjukkan oleh para pengajar, staff pelayanan dan para top management dalam perguruan tinggi tersebut.

5. Umpan Balik dan Perkembangan Mahasiswa (X_5)

Dimensi ini memformulasikan atau menggabungkan dua hal yaitu *Feedback* atau umpan balik dan *continious improvement* atau perkembangan berkelanjutan. Umpan balik yang baik dari mahasiswa dalam menanggapi proses perkembangan yang berkelanjutan merupakan kunci keberhasilan dalam mencapai kepuasan.

6. Kualitas Pelayanan akademik (Z)

Kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik (J.Supranto,2006). Menurut Parasuraman (1990), ada 5 dimensi SERVQUAL sebagai berikut:

1. Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
2. Reliability, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.
3. Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

4. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (Communication), kredibilitas (Credibility), keamanan (Security), kompetensi (Competence), dan sopan santun (Courtesy). Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.
5. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.
7. Kepuasan Mahasiswa (Y)

Kepuasan mahasiswa adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya (Umar,2005).Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller,2007).

6. Parameter dan Indikator

1. Komitmen Top Management (X_1)

Menurut Gonzalez dan Guillen (2002) parameter dari komitmen top management adalah :

- 1) Komitmen top management dalam mengalokasi sumber daya.
- 2) Komitmen top management dalam memaksimalkan aksi dan kinerja karyawan.
- 3) Komitmen top management dalam mesukseskan visi dan misi universitas
- 4) Komitmen top management dalam memajukan dan menyaring dan menyalurkan mahasiswa mahasiswa berkualitas.

2. Penyampaian Pembelajaran (X_2)

Menurut Suadinmath (2012) parameter penyampaian pembelajaran adalah :

- 1) Pengetahuan mahasiswa setelah proses pembelajaran.
- 2) Keterampilan mahasiswa setelah proses pembelajaran
- 3) Sikap mahasiswa setelah proses pembelajaran
- 4) Kebiasaan berpikir dan bertindak mahasiswa setelah proses pembelajaran

3. Fasilitas Kampus (X_3)

Menurut P.B.Sakthivel dan G.Rajaendran (2005) parameter fasilitas kampus adalah :

- 1) Infrastruktur kampus
- 2) Fasilitas fisik kampus (Gedung,Parkiran,perpustakaan,dll)
- 3) Fasilitas Non-Fisik kampus (WIFI)
- 4) *Co-curricular* dan *extra curucullar* (UKM,MC,HIMMA,dll)

4. Norma Kesopanan (X_4)

Menurut Stewart dan Walsh (1989) dan Haywood-Farmer (1988) parameter norma kesopanan adalah :

- 1) Respect atau rasa saling menghargai antara dosen dan mahasiswa
- 2) Warmth atau rasa hangat dan terbuka dalam proses belajar mengajar
- 3) Penggunaan kata lata dan kalimat yang halus dalam menyampaikan materi
- 4) Perilaku dan sifat dosen terhadap mahasiswa dalam kegiatan belajar mengajar

5. Umpan Balik dan Perkembangan Mahasiswa (X_5)

Menurut P.B.Sakthivel dan G.Rajaendran (2005) parameter umpan balik dan perkembangan mahasiswa adalah :

- 1) Umpan balik secara langsung dalam proses belajar mengajar
- 2) Perkembangan ilmu mahasiswa dalam proses belajar mengajar
- 3) Pemahaman mahasiswa dalam menyerap materi yang diberikan
- 4) Tingkat kekritisian dan berpendapat mahasiswa dalam proses belajar mengajar.

6. Kualitas pelayanan (Z)

Menurut Tjiptomo (2001) parameter kualitas pelayanan adalah :

- 1) Kemudahan
- 2) Kecepatan pelayanan
- 3) Hubungan antara pemberi pelayanan dan penikmat pelayanan
- 4) Kemampuan pelayanan
- 5) Keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

7. Kepuasan Mahasiswa (Y)

Menurut Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007) parameter kepuasan mahasiswa adalah :

- 1) Kualitas Produk
- 2) Kualitas pelayanan
- 3) Emosional
- 4) Harga
- 5) Biaya

6. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data yang diperlukan dengan cara melakukan observasi, penyebaran kuesioner kepada para mahasiswa.

7. Uji Instrument Penelitian

7.1 Uji Validitas

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 (Ghozali, 2005:45). Rumus yang digunakan untuk mencari nilai korelasi adalah *Pearson Product Moment* sebagai berikut (Azwar, 2009:19):

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

$$r_{xyz} = \frac{n \sum XYZ - (\sum X)(\sum Y)(\sum Z)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}\{n \sum Z^2 - (\sum Z)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{XYZ} = Koefisien korelasi

X = Skor yang ada dibutir

item Y = Total skor

n = Jumlah subyek

$\sum X$ = Jumlah skor X

$\sum Y$ = Jumlah skor Y

$\sum Z$ = Jumlah skor Z

Suatu instrumen dinyatakan valid jika memiliki koefisien korelasi lebih besar dari r tabel dan sebaliknya item pertanyaan dinyatakan gugur (tidak valid) jika koefisien korelasi kurang dari nilai r tabel.

7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005:41). Untuk mengetahui suatu alat ukur reliable atau tidak dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan *Alpha Cronbach* dengan rumus sebagai berikut (Sugiono, 2005:282):

$$r_i = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{st^2} \right]$$

Keterangan:

r_i = *Alfa Cronbach*

$\sum S_i^2$ = mean kuadrat kesalahan

S_t^2 = varians total

k = mean kuadrat antara subyek

Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel jika memiliki koefisien keandalan (reliabel) sebesar 0.60 atau lebih.

8. Analisis Data

8.1 Analisis Deskriptif

Menurut Ghozali (2005) statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), *standar deviasi*, *varian*, *maksimum*, *minimum*, *sum*, *range*, *kurtosis* dan *skewness* (kemencangan distribusi).

8.2 Analisis Statistika

Analisis statistika adalah analisis yang menggunakan teknik statistika untuk membuktikan hipotesis tertentu yang diajukan sebelumnya. Kemajuan pesat di bidang komputer, mempermudah proses analisis data dengan bantuan software statistik tertentu, misalnya SPSS.

9. Analisis Regresi

9.1 Analisis Regresi Mediasi Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh tidak langsung reward ekstrinsik dan reward intrinsik terhadap kinerja karyawan melalui disiplin kerja.

1) Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh 5 dimensi TQM terhadap Kualitas Pelayanan. Bentuk umum persamaannya adalah sebagai berikut (Situmorang, 2010:141):

$$Z = a + b_1X_1 + e$$

dimana:

$$Z = \text{Kualitas Pelayanan}$$

$$X = \text{5 Dimensi TQM}$$

$$e = \text{Error}$$

2) Analisis Regresi Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Bentuk umum persamaannya adalah sebagai berikut (Situmorang, 2010:141):

$$Y = a + b_1Z + e$$

dimana:

$$Y = \text{Kepuasan mahasiswa}$$

$$Z = \text{Kualitas pelayanan}$$

$$e = \text{Error}$$

9.2 Analisis Regresi Tahap II

Analisis ini digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh langsung 5 Dimensi TQM terhadap kepuasan mahasiswa. Bentuk umum persamaannya adalah sebagai berikut (Situmorang, 2010:141):

$$Y = a + b_1X_1 + e$$

dimana:

Y = Kepuasan Mahasiswa

X₁ = 5 Dimensi TQM

e = Error

10. Uji Asumsi Klasik

10.1 Uji Multikoloneritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditentukan adanya korelasi antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak orthogonal. Variabel ortogonal adalah variabel yang nilai korelasi antar variabel independen sama dengan nol. (Ghozali, 2005:91).

Proteksinya dilakukan dengan menggunakan *tolerance value* dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai-nilai tolerance value > 0,10 dan nilai VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2005:92).

10.2 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2006). Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dasar pengambilan keputusannya adalah (Ghozali, 2005:110):

- Jika data menyebar jauh dari diagonal dan titik mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
- Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis

diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

10.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homokedastisitas atau tidak terjadi Heterokedastisitas (Ghozali, 2005:105). Pengujian terhadap gejala heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan model scatterplot dengan dasar pemikiran sebagai berikut:

- Jika ada pola tertentu, terdapat titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola yang beraturan (bergelombang kemudian menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar keatas dan dibawah nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas