

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

3.2 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini ada tiga variabel penelitian yaitu kualitas layanan *soft*, kualitas layanan *hard*, dan loyalitas.

3.3 Defenisi Operasional Penelitian

3.3.1 Kualitas Layanan *soft*

Kualitas layanan *soft* diklasifikasikan menjadi kualitas layanan interpersonal karena 7 atribut kualitas layanan *soft* berkaitan dengan orang (Driver dan Jhonston, 2001). Itu artinya kualitas layanan *soft* menggambarkan hubungan dosen dan karyawan dengan mahasiswa. Kualitas layanan *soft* ini berpengaruh positif terhadap kualitas layanan *hard* (Auh, 2005) dan berpengaruh positif terhadap loyalitas (Albari, 2011).

Sesuai dengan penjelasan diatas maka indikator yang diteliti dari kualitas layanan *soft* adalah sebagai berikut:

1. *Attentiveness* (perhatian)
2. *Care* (kepeduliana)
3. *Commitment* (komitmen)
4. *Communication* (Komunikasi)

5. *Courtesy* (Kesopanan)
6. *Flexibility* (fleksibilitas)
7. *Friendliness* (Keakraban)

3.3.2 Kualitas Layanan *hard*

Kualitas layanan *hard* diklasifikasikan menjadi kualitas layanan yang bersifat noninterpersonal karena 11 indikator kualitas layanan ini berkaitan dengan fisik (Driver dan Jhonston, 2001). Kualitas layanan *hard* berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa (Auh, 2005).

Dengan demikian indikator yang diteliti dalam kualitas layanan *hard* adalah sebagai berikut:

1. *Access* (akses)
2. *Aesthetic* (estetika)
3. *Availability* (Ketersediaan)
4. *Cleanliness* (kebersihan)
5. *Comfort* (Kenyamanan)
6. *Competence* (kemampuan)
7. *Funcionallity* (kegunaan)
8. *Integrity* (integritas)
9. *Reliability* (keandalan)
10. *Responsiveness* (ketanggapan)
11. *Security* (keamanan)

3.3.3 Loyalitas

Loyalitas merupakan tujuan yang mendasari untuk pemasaran strategis perusahaan dan perencanaan manajemen dan merupakan dasar penting untuk mengembangkan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Henning-Thurau et al, 2001).

Loyalitas memperlihatkan sikap positif mahasiswa dimasa yang akan datang (Wong dan Sohal, 2003). Maka indikator yang diteliti dari loyalitas adalah sebagai berikut:

1. Merekomendasikan program studi manajemen kepada orang lain
2. Terlibat dalam membantu program studi manajemen
3. Melanjutkan pendidikan pasca sarjana
4. Aktif menjadi anggota alumni

Ketiga variabel diatas dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat

dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Dengan menggunakan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dari indikator dijabarkan menjadi sub-indikator yang dapat diukur. Akhirnya sub-indikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat suatu pertanyaan/pernyataan yang perlu dijawab oleh reseponden. Dengan skala likert memungkinkan responden menjawab berbagai tindakan pada setiap butir pertanyaan

penelitian. Skala likert dalam kuesioner ini menggunakan 5 pilihan dengan skor sebagai berikut

	Pilihan	Skor
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang dikumpulkan oleh peneliti dan diperoleh langsung dari sumber pertama atau objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan peneliti mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang utama didalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan oleh sistem yang sudah ada.

Kuesioner yang disebar berisikan pertanyaan-pertanyaan yang relevan dengan masalah yang diteliti yang dilakukan secara tertutup, artinya

responden hanya memilih jawaban-jawaban yang telah disediakan oleh peneliti. Adapun isi dari kuesioner tersebut sebagai berikut:

- Bagian 1 : berisi tentang kualitas layanan *soft*
- Bagian 2 : berisi tentang kualitas layanan *hard*
- Bagian 3 : berisi tentang loyalitas.

Angket yang digunakan dalam penelitian ini perlu dilakukan uji validitas dan realibilitas untuk mengukur variabel dan mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner, suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013). Untuk menguji validitas dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik korelasi *product moment* yang menunjukkan semakin tinggi korelasi semakin valid instrumen pengukuran tersebut. Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari responden. Pengujian validitas angket penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data sebanyak 65 responden melalui metode *correlated item-total correlation* atau r hitung $>$ dari r tabel = 0.2058 pada taraf signifikansi 5%.

Hasil perhitungan uji coba validitas dari 65 responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
 Hasil Uji Coba Validitas Angket

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Kesimpulan
Kualitas layanan <i>soft</i>	P1	0.510	0.2058	VALID
	P2	0.329	0.2058	VALID
	P3	0.524	0.2058	VALID
	P4	0.473	0.2058	VALID
	P5	0.516	0.2058	VALID
	P6	0.464	0.2058	VALID
	P7	0.466	0.2058	VALID
	P8	0.531	0.2058	VALID
	P9	0.662	0.2058	VALID
	P10	0.740	0.2058	VALID
	P11	0.587	0.2058	VALID
	P12	0.809	0.2058	VALID
	P13	0.784	0.2058	VALID
	P14	0.709	0.2058	VALID
Kualitas layanan <i>hard</i>	P15	0.415	0.2058	VALID
	P16	0.527	0.2058	VALID
	P17	0.470	0.2058	VALID
	P18	0.465	0.2058	VALID
	P19	0.694	0.2058	VALID
	P20	0.817	0.2058	VALID
	P21	0.823	0.2058	VALID
	P22	0.778	0.2058	VALID
	P23	0.648	0.2058	VALID

	P24	0.776	0.2058	VALID
	P25	0.812	0.2058	VALID
loyalitas	P26	0.600	0.2058	VALID
	P27	0.804	0.2058	VALID
	P28	0.684	0.2058	VALID
	P29	0.686	0.2058	VALID

Sumber: data primer, diolah tahun 2015

Dari tabel 3.1 diatas dapat dilihat bahwa r hitung butir pertanyaan pada variabel kualitas layanan *soft*, kuliatas layanan *hard* serta loyalitas memiliki nilai r hitung $>$ dari pada r tabel = 0.2058 dan dinyatakan valid serta dapat digunakan dalam pengumpulan data.

Reliabilitas sebenarnya adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan dari waktu ke waktu stabil atau konsisten (Ghozali, 2013). Teknik yang digunakan oleh peneliti dalam menguji kehandalan kuesioner penelitian ini adalah *one shot* atau pengukuran sekali saja, artinya pengukuran hanya sekali dan kemudia hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Untuk mengukur reliabilitas dilakukan melalui uji *Cronbach Alpha* (α) dengan data sebanyak 65 responden. Menurut Malhotra (2005), nilai yang dikatakan reliable adalah nilai koefisien alfa lebih besar atau sama dengan 0,6, jika dibawah 0,6 maka variabel

tersebut tidak reliabel. Artinya suatu variabel atau konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* ≥ 0.6 .

Hasil perhitungan uji coba realibilitas dari 96 responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Hasil uji coba reabilitas angket

Variabel	Nilai alpha	Kesimpulan
Kualitas layanan <i>soft</i>	0.849	RELIABEL
Kualitas layanan <i>hard</i>	0.869	RELIABEL
Loyalitas	0.678	RELIABEL

Sumber: data primer, diolah tahun 2015

Berdasarkan tabel 3.2 diatas, nilai alpha kualitas layana *soft* dan kualitas layanan *hard* serta loyalitas > dari pada 0.60. dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *soft* dan kualitas layanan *hard* serta loyalitas reliabel digunakan dalam pengumpulan data.

Perhitungan uji coba validitas dan realibilitas diatas menggunakan IBM SPSS23.

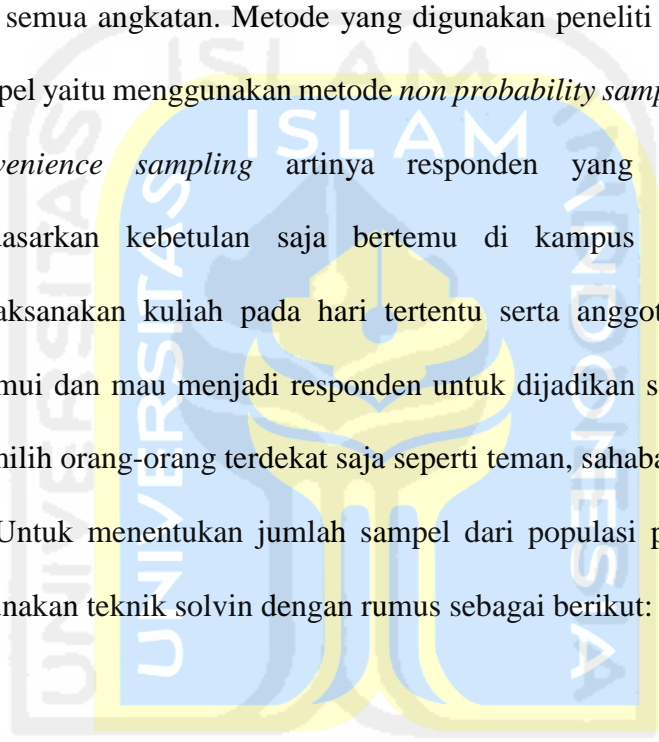
3.5 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan lain sebagainya sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian. Sedangkan sampel adalah

suatu prosedur pengambilan data dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa program studi manajemen fakultas ekonomi universitas islam Indonesia yang masih aktif dari semua angkatan. Metode yang digunakan peneliti dalam menentukan sampel yaitu menggunakan metode *non probability sampling* melalui teknik *convenience sampling* artinya responden yang dijadikan sampel berdasarkan kebetulan saja bertemu di kampus dan telah selesai melaksanakan kuliah pada hari tertentu serta anggota populasi mudah ditemui dan mau menjadi responden untuk dijadikan sampel atau peneliti memilih orang-orang terdekat saja seperti teman, sahabat dan saudara.

Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi penelitian ini dapat digunakan teknik solvin dengan rumus sebagai berikut:


$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

keterangan :

e : tingkat kesalahan pengambilan sampel

N : jumlah populasi penelitian

n : jumlah sampel

mahasiswa program studi manajemen yang aktif dari semua angkatan pada tahun ajaran 2015/2016 berjumlah 2053 orang. Tingkat kesalahan

pengambilan sampel yang diinginkan oleh peneliti sebesar 10%. Oleh sebab itu jumlah sampel minimal yang harus diteliti oleh peneliti adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{2053}{1+2053 \cdot 0.1^2}$$

$$n = 95,36$$

$$n = 96 \text{ orang (dibulatkan keatas)}$$

maka dari perhitungan diatas jumlah sampel minimal yang harus diteliti oleh peneliti adalah sebanyak 96 orang.

3.6 Metode Analisis

3.6.1 Analisa Deskriptif

Menurut Ghozali (2013) 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).

3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2007), analisis regresi berganda dilakukan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (Y), bila dua atau lebih independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya).

Rumus regresi berganda:

$$Y = b_1.x_1 + b_2.x_2$$

Keterangan :

Y : Loyalitas

b : koefisien regresi kualitas layanan *soft* dan kualitas layanan *hard*

x_1 : kualitas layanan *soft*

x_2 : kualitas layanan *hard*

3.6.3 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2013) uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

Prosedur pengujian uji F adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis operasional

H_0 : tidak ada pengaruh positif kualitas layanan *soft* dan kualitas layanan *hard* secara bersama-sama terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi UII

Ha : ada pengaruh positif kualitas layanan *soft* dan kualitas layanan *hard* secara bersama-sama terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi UII

2. Menetapkan kriteria penolakan dan penerimaan hipotesis

Ho gagal ditolak jika probabilita (p) $\geq \alpha = 5\%$

Ho ditolak jika probabilita (p) $< \alpha = 5\%$

3. Menghitung nilai statistik

Menghitung nilai statistik yaitu menggunakan perhitungan dengan pendekatan alat statistika yaitu dengan program SPSS

4. Menarik kesimpulan dari prosedur (2) dan prosedur (3)

3.6.4 Uji signifikansi Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2013) uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Prosedur pengujian uji T adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis operasional

Ho : tidak ada pengaruh positif kualitas layanan *soft* dan kualitas layanan *hard* secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi UII

Ha : ada pengaruh positif kualitas layanan *soft* dan kualitas layanan *hard* secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa Fakultas Ekonomi UII

2. Menetapkan kriteria penolakan dan penerimaan hipotesis

Ho gagal ditolak jika probabilita $(p) \geq \alpha = 5\%$

Ho ditolak jika probabilita $(p) < \alpha = 5\%$

3. Menghitung nilai statistik

Menghitung nilai statistik yaitu menggunakan perhitungan dengan pendekatan alat statistika yaitu dengan program SPSS

4. Menarik kesimpulan dari prosedur 2 dan prosedur 3

3.6.5 Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini uji asumsi klasik meliputi uji multikolinieritas, heteroskedastisitas, normalitas dan linieritas.

3.6.5.1 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal.

Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2013). Untuk melihat ada atau tidaknya multikolonieritas didalam model regresi adalah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis operasional

H_0 : Tidak ada pengaruh multikolonieritas terhadap model regresi

H_a : Ada pengaruh multikolonieritas terhadap model regresi

2. Menetapkan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis:

H_0 diterima jika $VIF < 10$ dan toleransi $> 0,1$

H_0 ditolak jika $VIF \geq 10$ dan toleransi $\leq 0,1$

3. Menghitung nilai VIF dan toleransi

Perhitungan nilai VIF dan toleransi dilakukan dengan menggunakan program SPSS

4. Menarik kesimpulan sesuai dengan butir (2) dan (3)

3.6.5.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance

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, 2013). Pada penelitian ini uji heterokedastisitas menggunakan pendekatan grafik melalui uji glejser dengan menggunakan tingkat signifikan 5%. Prosedur pengujian heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis operasional:

H_0 : Tidak ada pengaruh heteroskedastisitas pada model regresi berganda

H_a : Ada pengaruh heteroskedastisitas pada model regresi berganda

2. Menetapkan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis:

H_0 : diterima jika residual pada gambar scatterplot terlihat menyebar secara acak.

Ho : ditolak jika residual pada gambar scatterplot tidak terlihat menyebar secara acak

3. Membuat gambar scatterplot

Pembuatan gambar scatterplot dilakukan dengan menggunakan program SPSS

4. Menarik kesimpulan sesuai dengan butir (2) dan (3)

3.6.5.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2013). Adapun prosedur pengujian ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis operasional:

Ho : data residual berdistribusi normal

Ha : data residual tidak berdistribusi normal

2. Menetapkan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis:

Ho : diterima jika tingkat signifikansi $\geq 0,05$

Ho : ditolak jika tingkat signifikansi $< 0,05$

3. Penghitungan taraf signifikansi menggunakan program SPSS
4. Menarik kesimpulan sesuai dengan butir (2) dan (3)

3.6.5.4 Uji Linearitas

Uji linieritas digunakan untuk melihat spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Fungsi yang digunakan dalam studi empiris sebaiknya berbentuk linier, kuadrat, atau kubik. Dengan uji linieritas akan diperoleh informasi mengenai model empiris sebaiknya linier, kuadrat atau kubik (Ghozali, 2013). Adapun langkah-langkah untuk melakukan pengujian ini adalah sebagai berikut:

1. Lakukan regresi dengan persamaan utama

$$LMSCR=f(LGD)$$

2. Jika dianggap persamaan utama tersebut besar spesifikasinya maka nilai residualnya harus dihubungkan dengan nilai kuadrat variabel independen dengan persamaan regresi

$$U_t = B_0 + B_1 LGD^2$$

3. Dapatkan nilai R^2 untuk menghitung c^2 hitung

4. Jika c^2 hitung $>$ c^2 tabel, maka hipotesis yang menyatakan model linier ditolak

Adapun prosedur pengujian hipotesisnya :

a. Menentukan hipotesis operasional :

Ho : spesifikasi model terbentuk fungsi linier

Ha : spesifikasi model tidak terbentuknya fungsi linier

b. Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis

Ho diterima jika nilai c^2 hitung $<$ c^2 tabel

Ha ditolak jika nilai c^2 hitung \geq c^2 tabel

c. Melakukan perhitungan

Tahap perhitungan berdasarkan alat analisis yang digunakan yaitu dengan menggunakan program SPSS

d. Menarik kesimpulan sesuai dengan bulir (b) dan (c) Ho ditolak jika nilai c^2 hitung \geq c^2 tabel

3.6.6 Koefisien Determinasi Ajd.R²

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan koefisien determinasi *Adjusted-R²*. Koefisien determinasi *Adjusted-R²*

menunjukkan persentase total variasi dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Nilai R^2 menunjukkan bahwa variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen. Sebaliknya jika nilai R^2 mendekati 0, maka variasi dari variabel dependen tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen. Jika dalam uji empiris nilai *Adjusted-R²* adalah negatif maka nilai *Adjusted-R²* dianggap bernilai 0. Secara matematis jika nilai $R^2 = 1$ maka *Adjusted-R²* = $R^2 = 1$ sedangkan jika nilai $R^2 = 0$, maka *Adjusted-R²* = $(1 - k)/(n - k)$. Jika $k > 1$ maka *Adjusted-R²* bernilai negative (Ghozali, 2013).

3.6.7 Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Koefisien determinan parsial digunakan untuk mengetahui sumbangan variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikatnya (Y). Nilai koefisien determinan parsial dapat dicari dengan mengkuadratkan koefisien korelasi (r) parsial yang diperoleh dengan perhitungan SPSS. Variabel bebas yang mempunyai r^2 yang paling besar, menunjukkan bahwa variabel tersebut mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel terikatnya.