

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Populasi, Sampel, dan Pengambilan Sampel

Populasi dapat didefinisikan sebagai sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Indriantoro dan Supomo, 2002). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari.

Sampel adalah sekelompok atau beberapa bagian dari suatu populasi (Indriantoro dan Supomo, 2002), sedangkan sampel yang diteliti responden pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari. Sampel diambil berdasarkan *random sampling (probability sampling)* yaitu cara pengambilan sampel agar memberi kesempatan yang sama untuk diambil kepada setiap elemen populasi, dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 100 responden.

B. Data dan Sumber data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran angket atau kuesioner kepada para pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari

2. Dokumentasi

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode dokumentasi digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna konsultasi manajemen pada PT. Gema Citra Objek Lestari.

C. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Independen

Variabel independen adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel dependen. (Indriantoro dan Supomo, 2002).

Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

- a. Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan Wyckof (dalam Tjiptono, 2000:52).

Diukur dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- 1) Reliabilitas
- 2) Daya tanggap
- 3) Jaminan
- 4) Empati
- 5) Bukti fisik.

- b. Kepercayaan konsumen adalah semua pengetahuan yang dimiliki konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang

objek, atribut dan manfaatnya (Sunarto, 2006 h.153). Kepercayaan diukur dengan yaitu :

- 1) Respon yang positif
- 2) Memiliki kemampuan
- 3) Memahami keinginan
- 4) Kebutuhan dan memberikan informasi yang jelas.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah kepuasan. Kepuasan diukur dengan :

- 1) *Expectations*
- 2) *Performance*
- 3) *Comparison*
- 4) *Confirmation/disconfirmation*
- 5) *Discrepancy*

Berdasarkan definisi operasional semua variabel diukur menggunakan skala likert yaitu : (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Netral, (4) Setuju dan (5) Sangat Setuju.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Data dalam penelitian ini data primer yaitu data yang langsung didapatkan dengan survei lapangan melalui pembagian kuesioner kepada responden.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survei yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian. Teknik wawancara dilakukan jika peneliti memerlukan komunikasi atau hubungan dengan responden. Data yang dikumpulkan umumnya berupa masalah tertentu yang bersifat kompleks, sensitif atau kontroversial, sehingga kemungkinan jika dilakukan dengan teknik kuesioner akan kurang memperoleh tanggapan responden. (Indriantoro dan Supomo, 2002: 152)

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan meminta dokumen atau laporan-laporan yang ada di perusahaan sesuai dengan yang diinginkan.

4. Study Pustaka

Studi pustaka dalam penelitian ini penulis mencari data-data yang relevan dan literatur yang sudah ada sebagai bahan pertimbangan dan pendukung dalam penyusunan skripsi.

E. Instrumen Penelitian

Selanjutnya akan dijelaskan uji coba instrumen sebagai berikut :

1. Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat validitas suatu instrumen. Rumus yang digunakan dalam pengujian validitas ini adalah korelasi *product moment* (Arikunto, 2002).

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

Keterangan :

r_{xy} = Korelasi *product moment*

N = Jumlah responden

X = Nilai total variabel bebas

Y = Nilai total variabel terikat

Jawaban dikatakan valid apabila pada taraf signifikansi 5% $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga butir - butir pertanyaan kuesioner dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas Kuesioner

Bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran data dapat memberikan hasil relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran pada subyek yang sama atau dengan kata lain untuk menunjukkan adanya kesesuaian antara sesuatu yang diukur dengan jenis alat pengukur yang dipakai. Untuk menguji kehandalan (reliabilitas) instrumen dengan menggunakan rumus *Chronbach Alpha* (Arikunto, 2002), yaitu :

$$r_{tt} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \left(\frac{\sum \sigma a^2}{\sigma t^2} \right) \right]$$

Keterangan :

r_{tt} = reliabilitas instrumen

σt^2 = Varian butir

$\sum \sigma a^2$ = Varian total

K = banyaknya butir pertanyaan atau \sum soal

Kriteria keputusan realibel tidaknya kuesioner dinyatakan apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 5% sehingga butir-butir kuesioner dikatakan realibel.

F. Analisa Data

1. Uji Asumsi Klasik

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi berganda. Teknik pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program komputer SPSS. Pengujian hipotesis dilakukan setelah model regresi berganda yang akan digunakan bebas dari pelanggaran asumsi klasik meliputi: 1) uji Normalitas, 2) uji multikolinieritas, 3) uji autokorelasi dan 4) uji heteroskedastisitas agar hasil pengujian dapat diinterpretasikan dengan tepat.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini diperlukan terutama untuk peramalan dan pengujian hipotesis. Tujuan adalah untuk menguji apakah dalam

sebuah regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kolmogorov Smirnov yaitu dengan kriteria jika signifikansi kolmogorov smirnov $< 5\%$ maka data tidak normal, sebaliknya jika signifikansi kolmogorov smirnov $> 5\%$ maka data normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikorelasi adalah situasi adanya korelasi atau hubungan yang sempurna diantara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantar variabel independen (Ghozali, 2005). Salah satu metode untuk mendeteksi adanya multikolinieritas adalah Besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*. Pedoman salah satu model regersi yang bebas multikolinieritas adalah nilai tolerance $> 0,10$ atau sama dengan nilai VIF < 10 .

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas terjadi sebagai akibat dari variasi residul yang tidak sama untuk semua pengamatan. Pada bagian ini, cara mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dilakukan dengan uji Glejser. Model regresi linier yang digunakan dalam penelitian ini diregresikan untuk mendapatkan residualnya. Apabila nilai hubungan pada standar residual kuadrat antar waktu tidak signifikan ($p > 0,05$) maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Analisis Regresi Berganda

Metode ini digunakan untuk mengukur variabel independen terhadap variabel dependen. Model persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

(Djarwanto dan Pangestu, 2004)

Keterangan:

Y : Variabel Kepuasan Pengguna

X₁ : Variabel Kepercayaan

X₂ : Variabel Kualitas Pelayanan

$\beta_0, \beta_1, \dots, \beta_2$: Koefisien Regresi yang tidak terstandar

e : Error

3. Uji t

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dan digunakan untuk mengukur signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

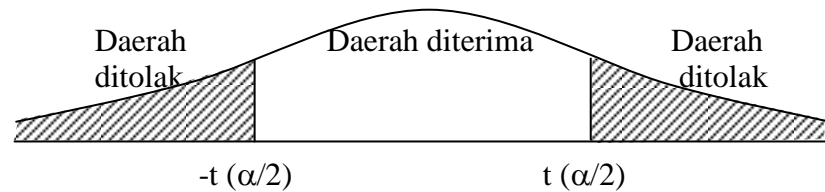
a. Menyusun formasi H₀ dan H_a

H₀ : $\beta = 0$; (secara individual variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen)

H_a : $\beta \neq 0$; (secara individual variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen)

b. Menentukan *level of significance* $\alpha = 0,05$ atau 5%

c. Kriteria Pengujian



H_0 diterima apabila : $-t(\alpha/2, n-1) \leq t_{hitung} \leq t(\alpha/2, n-1)$

H_0 ditolak apabila : $t_{hitung} \leq -t(\alpha/2, n-1)$ atau $t_{hitung} \geq t(\alpha/2, n-1)$

d. Menentukan nilai t_{hitung}

Rumusnya adalah :

$$t_{hitung} = \frac{b - \beta}{S_b}$$

Keterangan :

b = Parameter Estimasi

β = koefisien regresi parameter

S_b = Standart Error / Kesalahan

e. Keputusan

Dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dapat diketahui pengaruh signifikan secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen.

4. Uji F (Uji Ketepatan Model)

Uji ini menggunakan program SPSS versi 17 dan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan variabel variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama.

Prosedur uji F

- a. Menentukan hipotesis nihil dan hipotesis alternatif

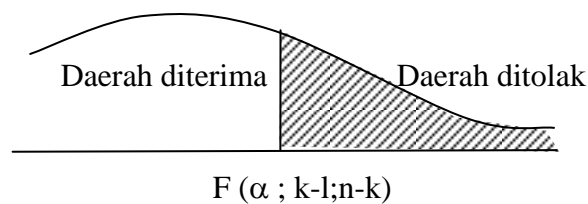
$H_0: \beta_1 = \beta_2 = 0$; (tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independen dan dependen)

$H_a: \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$; (ada pengaruh signifikan antara variabel independen dan dependen)

- b. Menentukan *Level of significance* $\alpha = 0,05$ atau 5%

$F(\alpha; k-1; n-k)$

- c. Kriteria pengujian



Jika $F_{hit} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Jika $F_{hit} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

- d. Perhitungan nilai F

$$F_{hitung} = \frac{JKR / k}{JKS / n - k - 1}$$

Dimana:

JKR : jumlah kuadrat regresi

JKS : jumlah kuadrat sisa

n : jumlah sampel

k : banyaknya variabel bebas

e. Keputusan

Nilai F_{hitung} diperoleh kemudian dibandingkan dengan F_{tabel} apabila H_0 ditolak berarti ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

5. Koefisien Determinasi (R^2).

Uji ini digunakan untuk mengetahui besar sumbangan atau pengaruh variabel bebas terhadap naik turunnya variabel terikat. Nilai R^2 berada diantara 0 dan 1. Semakin mendekati 1 maka semakin besar nilai R^2 . menunjukkan arti bahwa variabel bebas yang dipilih dapat menjelaskan variabel tidak bebas. Besarnya R^2 , dapat dihitung dengan persamaan sebagai berikut (Gujarati, 2001: 101).

$$R^2 = ESS/TSS = 1 - (RSS/TSS)$$

Dimana:

ESS : *Expained sum of square*

TSS : *Total sum of square*

Nilai RSS tergantung pada banyaknya variabel bebas yang ada dalam model. Semakin banyak variabel bebas maka nilai RSS semakin menurun sehingga nilai R akan meningkat. Maka sering digunakan nilai R^2 yang telah disesuaikan derajat kebebasannya. Hubungan R^2 dengan R^2 yang disesuaikan dapat dituliskan sebagai berikut:

$$R^2_{Adj} = \frac{1 - (1 - R^2)N - 1}{N - K}$$

Dimana:

N = Jumlah observasi

K = Jumlah variabel bebas