

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1. Rancangan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan kausal. Menurut Sugiyono (2012:56) hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel yaitu variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi)".

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif (hubungan), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Jenis hubungan dalam penelitian ini yaitu hubungan sebab akibat (kausal) karena bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat melalui variabel intervening (Sugiyono, 2014:36). "Penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*) yang menjelaskan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya", (Umar, 2008:166). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kebijakan dividen, variabel independen adalah profitabilitas dan likuiditas, serta variabel intervening adalah *size* (ukuran perusahaan).

Untuk menganalisis variabel independen (X) yang terdiri dari variabel Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap variabel dependen (Y) yaitu Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan (Z) sebagai variabel pemediasi, maka dalam penelitian ini digunakan teknik analisis regresi linier berganda dan uji analisis jalur, dengan teknik tersebut akan dapat diuji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara

parsial, simultan dan dominan serta adanya pemediasi antara variabel independen (X) yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) terhadap variabel dependen variabel (Y) Loyalitas Pelanggan (Y) melalui variabel mediasi (Z).

1.2. Obyek Penelitian

Lokasi penelitian ini berada pada Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor di Yosowilangun Lumajang. Adapun beberapa pertimbangan dasar mengapa memilih Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor sebagai tempat penelitian adalah:

1. Toko Sinar Bahagia Motor adalah salah satu toko onderdil yang berkembang pesat di Yosowilangun Lumajang
2. Toko Sinar Bahagia Motor banyak di kenal oleh masyarakat di Yosowilangun Lumajang

Obyek yang dipilih dalam penelitian ini adalah variabel independen Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) terhadap variabel dependen Loyalitas Pelanggan (Y) dan variabel mediasi Kepuasan (Z)

2.3. Sumber dan Jenis Data

2.3.1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data internal. “Data internal merupakan data yang didapat dari dalam perusahaan atau organisasi di mana riset dilakukan” (Umar,2008:42).

Data internal yang digunakan penelitian ini diperoleh dari Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor Yosowilangun Lumajang.

2.3.2. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.

“Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang biasa digunakan oleh peneliti”(Umar,2008:42).

Adapun data primer yang digunakan dalam penelitian bersumber dari hasil pengisian kuisioner oleh responden yaitu konsumen Toko Sinar Bahagia Motor berupa pertanyaan- pertanyaan responden untuk mempresentasikan kepuasan sebagai pemoderasi antara kualitas pelayanan dan harga dengan loyalitas pelanggan di Toko Sinar Bahagia Motor Yosowilangun Lumajang.

2.4. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

2.4.1. Populasi

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”(Sugiyono,2012:115).

Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah konsumen pada Toko Sinar Bahagia Motor Yosowilangun Lumajang periode Bulan Maret sampai Mei 2018.

2.4.2. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2012:116) menyatakan bahwa “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen pada Toko Sinar Bahagia Motor Yosowilangun Lumajang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil secara *Probability Sampling*, dan teknik yang dipilih yaitu *Simple Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2012:118) “*Simple Random Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel”.

Menurut Sugiyono (2012:129) bahwa: Metode penentuan ukuran sampel yang digunakan adalah metode yang dikembangkan oleh Roscoe dalam bukunya *Research Methods For Business* (1982:253) seperti yang dikutip dalam sebagai berikut:

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 4 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel adalah $10 \times 4 = 40$
- d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok control, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 40.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis multivariate yaitu analisis regresi linier berganda yang terdiri dari 2 (dua) variabel independen dan 2 (dua) variabel dependen, maka ukuran sampel yang diambil $10 \times 4 \text{ variabel} = 40 \text{ anggota sampel}$.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 40 orang.

d.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

d.5.1. Kuisisioner

Menurut Sugiyono (2014:142),

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan terdistribusi di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

Sunyoto (2013:132) “kuesioner merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi”.

Adapun bentuk skala likert menurut Sunyoto (2013:132), sebagai berikut:

1. Sangat setuju/(SS) diberi skor = 5
2. Setuju/(ST) diberi skor = 4
3. Ragu – ragu/Netral (RG) diberi se = 3
4. Tidak setuju/ (TS) diberi skor = 2
5. Sangat tidak setuju/ (STS) diberi skor = 1

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat dalam bentuk kuesioner yang diisi oleh responden atau pelanggan dibuat dalam bentuk pertanyaan dimana dalam kuesioner sudah disediakan alternatif jawaban dari setiap item pertanyaan. Dalam pelaksanaan pengisian responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang sekiranya cocok dengan keadaan yang dialami.

5.5.2. Wawancara

Menurut Johnson dan Cristensen (dalam Wibowo 2015:188) menyatakan bahwa *interview is a data collection method in which an interviewer (the researcher or someone working for the researcher) ask question of an interviewee (the research participant)*. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti atau yang diberi tugas melakukan pengumpulan data) dalam pengumpulan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai.

Menurut Nasir (dalam Sunyoto 2013:133) “Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab sambil tatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si pejawab atau responden”.

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara dengan pelanggan Toko Onderdil Sinar Bahagia Yosowilangun Lumajang.

5.5.3. Observasi

Menurut Hadi (dalam sugiyono (2014:145) Mengemukakan bahwa “obsevasi merupakan suatu proses yang kompleks. Suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis’.

Menurut Iqbal (dalam Sunyoto (2013:133) “Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilaksanakan dengan terjun dan melihat langsung kelapangan untuk melakukan pengamatan terhadap obyek yang diteliti (populasi)”.

5.5.4. Dokumentasi

Noor (2016:141) ”Dokumentasi sebagian besar data yang tersedia yaitu berbentuk, surat, catatan haria, cendera mata, laporan, artefak dan foto”.

Ibrahim (2015:93) “Dokumen atau dokumentasi dalam penelitian mempunyai dua makna yaitu pertama, dokumen yang dimaksud sebagai alat ukti, tentang sesuatu, termasuk catatan – catatan, foto, rekaman video, atau apapun yang dihasilkan oleh seseorang peneliti. Dokumen bentuk ini lebih cocok disebut sebagai dokumentasi kegiatan atau kenang – kenangan”.

Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan, mencatat, meng-coppy dokumen – dokumen yang ada dilokasi penelitian serta dengan membaca litelatur – literatur sebagai bahan masukan yang berhubungan dengan data yang relavan dengan variabel penelitian.

5.5.5. Studi Pustaka

Afizal (2016:122) “Studi pustaka adalah penyajian hasil bacaan literatur yang telah dilakukan oleh peneliti. Literatur meliputi buku, artikel di jurnal dan

makalah seminar. Buku adalah publikasi yang memiliki ISBN dan jurnal adalah publikasi yang memiliki ISSN”.

5.6. Variabel Penelitian

5.6.1. Identifikasi Variabel

Hatch dan Farhady (dalam Sugiyono 2015:95) “Variabel dapat di definisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek, yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain”.

Variabel dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) yaitu variabel Independen (bebas) dan variabel Dependen (terikat)

5.6.1.1. Variabel Independen (X)

Menurut Sugiyono (2012:59) “Variabel ini sering di sebut sebagai variabel stimulus, predictor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”.

Adapun dalam penelitian ini yang menjadi variabel independennya adalah:

- a. Kualitas Pelayanan (X_1)
- b. Harga (X_2)

b.6.1.2. Variabel Dependen (Y)

Sugiyono (2012:59) “Sering disebut sebagai variabel output kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”.

Adapun dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependennya adalah:

- a. Loyalitas Pelanggan (Y)

a.6.1.3. Variabel Mediasi (Z)

Menurut Baron dan Kenny (dalam Ghazali, 2013:247) menyatakan bahwa “variabel mediator adalah variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen”.

Adapun dalam penelitian ini yang menjadi variabel mediatornya adalah:

- a. Kepuasan (Z)

a.6.2. Definisi Konseptual Variabel

a.6.2.1. Kualitas Pelayanan (X_1)

“Menurut Kasmir (2017:47) Menyatakan pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan”.

a.6.2.2. Harga (X_2)

Menurut Sudaryono (2017:216) “harga (*price*) adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seorang atau kelompok pada waktu tertentu”.

a.6.2.3. Kepuasan (Z)

Tjiptono dan Chandra (2011:292) menjelaskan bahwa “kepuasan adalah upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai”.

a.6.2.4. Loyalitas Pelanggan (Y)

“Loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) merupakan kombinasi antara kemungkinan pelanggan untuk membeli ulang dari pemasok yang sama dikemudian hari dan kemungkinan untuk membeli produk atau jasa perusahaan pada berbagai tingkat harga (toleransi harga)” (Tjiptono dan Diana 2015:30).

a.6.3. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah penyebaran konsep dalam kegiatan yang lebih konkrit. Hal ini dilakukan dalam mencari indikator yang tepat dari masing-masing variabel sehingga variabel - variabel tersebut dapat dihitung dengan tepat.

a.6.3.1. Kualitas Pelayanan (X₁)

Menurut Tjiptono & Candra (2011:198) indikator dari variabel independen kualitas pelayanan dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Reliabilitas (*Reliability*)
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- c. Jaminan (*Assurance*)
- d. Empati (*Empathy*)
- e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Untuk manjaring pendapat responden tentang variabel kualitas pelayanan maka di buat dan disebarakan kuesioner yang disusun dalam skala liker sebagai berikut:

- a. Karyawan di Toko Sinar Bahagia Motor melayani pelanggan dengan ramah, sopan santun dan profesional
- b. Karyawan di Toko Sinar Bahagia Motor memberikan pelayanannya kepada pelanggan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur)
- c. Karyawan di Toko Sinar Bahagia Motor memberikan jaminan kualitas pelayanan terbaik sesuai dengan harapan pelanggan
- d. Karyawan di Toko Sinar Bahagia Motor cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan konsumen
- e. Karyawan di Toko Sinar Bahagia Motor peduli dan perhatian terhadap keluhan dan kebutuhan konsumen

e.6.3.2. Harga (X₂)

Menurut Kotler dan Keller, (2009:24) indikator dari variabel independen harga dalam penelitian ini dapat di jabarkan sebagai berikut:

- a. Harga Terdaftar
- b. Diskon
- c. Potongan Harga
- d. Periode Pembayaran
- e. Syarat Kredit

Untuk manjaring pendapat responden tentang variabel harga maka di buat dan disebarakan kuesioner yang disusun dalam skala liker sebagai beriku:

- a. Produk pada Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor harganya sudah terdaftar
- b. Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor memberikan diskon pada produk yang cacat

- c. Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor memiliki program potongan harga pada pembelian dengan kuantitas banyak.
- d. Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor sudah memberikan ketentuan dalam Periode pembayaran
- e. Syarat kredit pada Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor tidak memberatkan pelanggan

e.6.3.3. Kepuasan (Z)

Menurut Alman dkk (2018:29) Indikator dari variabel mediator kepuasan dalam penelitian ini dapat di jabarkan sebagai berikut:

- a. Kecepatan layanan
- b. Ketepatan layanan
- c. Jaminan kepastian
- d. Perhatian dan keramahan dalam melayani pelanggan

Berdasarkan indikator-indikator tersebut, maka disusun kuesioner sebagai berikut:

- a. Saya merasa puas terhadap kecepatan pelayanan di Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor Yosowilangun
- b. Saya merasa puas dengan pelayanan yang tepat di Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor Yosowilangun
- c. Saya merasa puas dengan jaminan kepastian pelayanan yang diberikan oleh Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor Yosowilangun
- d. Saya merasa puas dengan keramahan dan perhatian karyawan Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor Yosowilangun dalam melayani pelanggan

d.6.3.4. Loyalitas Pelanggan (Y)

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013:115) indikator dari variabel dependen loyalitas pelanggan dalam penelitian ini dapat di jabarkan sebagai berikut:

- a. Pelanggan yang melakukan pembelian ulang secara teratur
- b. Kebiasaan mengonsumsi merek
- c. Rasa suka yang besar pada merek
- d. Keyakinan bahwa merek tertentu merek yang baik
- e. Perekomendasi merek kepada orang lain

Berdasarkan indikator-indikator tersebut, maka disusun kuesioner sebagai berikut:

- a. Saya adalah pelanggan yang melakukan pembelian ulang secara teratur
- b. Saya melakukan pembelian ulang karena kebiasaan memakai merek tersebut
- c. Saya melakukan pembelian karena rasa suka yang besar pada merek tersebut
- d. Saya melakukan pembelian karena memiliki keyakinan bahwa merek tersebut adalah merek yang baik
- e. Saya merekomendasikan kepada saudara dan tetangga sebelum membeli merek tertentu

e.7. Instrumen Penelitian

Sugiyono (2012:146) “Adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam.oleh karena itu harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian dinamakan instrumen penelitian yaitu suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang sedang diamati, secara spesifik fenomena ini disebut dengan variabel penelitian”.

Instrumen dalam penelitian ini disusun berdasarkan indikator-indikator variabel dan selanjutnya instrument penelitian dan skala pengukurannya disajikan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan
2. Harga
3. Kepuasan
4. Loyalitas pelanggan

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Instrument	Skala	Sumber
1	Kualitas Pelayanan (X ₁)	1. Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	Karyawan di Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor melayani pelanggan dengan ramah, sopan santun, dan professional	Ordinal	Tjiptono & Chandra (2011:198)
		2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Karyawan di Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur)	Ordinal	
		3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	Karyawan di Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan konsumen	Ordinal	
		4. Empati (<i>Empathy</i>)	Karyawan di Toko Onderdil Sinar Bahagia	Ordinal	

			Motor memberikan jaminan kualitas pelayanan terbaik sesuai dengan harapan pelanggan		
		5. Bukti Fisik (Tangibles)	Karyawan di Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor peduli dan perhatian terhadap keluhan dan kebutuhan konsumen	Ordinal	
2	Harga	1. Harga Terdaftar	Produk pada Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor harganya sudah terdaftar	Ordinal	Kotler dan Keller, (2009:24)
		2. Diskon	Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor memberikan diskon pada produk yang cacat	Ordinal	
		3. Potongan Harga	Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor memiliki program potongan harga pada pembelian dengan kuantitas banyak.	Ordinal	
		4. Periode pembayaran	Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor sudah memberikan ketentuan dalam Periode pembayaran	Ordinal	
		5. Syarat Kredit	Syarat kredit pada Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor tidak memberatkan pelanggan	Ordinal	
3	Kepuasan (Z)	1. Kecepatan layanan	Saya merasa puas terhadap kecepatan	Ordinal	Menurut Alman

			<p>elayanan di Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor Yosowilangun</p>		<p>dkk (2018:29)</p>
		2.Ketepatan layanan	<p>Saya merasa puas dengan pelayanan yang tepat di Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor Yosowilangun</p>	Ordinal	
		3.Jaminan kepastian	<p>Saya merasa puas dengan jaminan kepastian pelayanan yang diberikan oleh Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor Yosowilangun</p>	Ordinal	
		4.Perhatian dan keramahan dalam melayani pelanggan	<p>Saya merasa puas dengan keramahan dan perhatian karyawan dalam Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor Yosowilangun dalam melayani pelanggan</p>	Ordinal	
4	Loyalitas Pelanggan (Y)	1.Pelanggan yang melakukan pembelian ulang secara teratur	<p>Saya adalah pelanggan yang melakukan pembelian ulang secara teratur</p>	Ordinal	<p>Sangadji dan Sopiah (2013:115)</p>
		2.Kebiasaan mengonsumsi	<p>Saya melakukan pembelian ulang karena</p>	Ordinal	

	merek	kebiasaan memakai merek tersebut	
	3.Rasa suka yang besar pada merek	Saya melakukan pembelian karena rasa suka yang besar pada merek tersebut	Ordinal
	4.Keyakinan bahwa merek tertentu merek yang baik	Saya melakukan pembelian karena memiliki keyakinan bahwa merek tersebut adalah merek yang baik	Ordinal
	5.Perekomendasi merek kepada orang lain	Saya merekomendasikan kepada saudara dan tetangga sebelum membeli merek tertentu	Ordinal

Sumber Data: Indikator Variabel

4.8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan model analisis jalur dengan aplikasi *SPSS*. Dengan mempertimbangkan pula uji asumsi klasik/pengujian asumsi dasar untuk memenuhi kaidah-kaidah dalam model regresi yang telah dirancang dalam penelitian ini.

4.8.1. Pengujian Instrumen Penelitian

Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan untuk menjangkau data responden, dimana asumsi dasar yang harus dipenuhi oleh

kuesioner adalah data harus valid dan reliabel untuk bisa dilakukan pengujian hipotesis tahap berikutnya.

4.8.1.1. Pengujian Validitas

Menurut Umar (2011:166) menyatakan bahwa uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan.

Langkah-langkah mengukur validitas adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan uji coba kuesioner dengan meminta 40 responden menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada. Dengan jumlah minimal 30 orang ini, distribusi skor (nilai) akan lebih mendekati kurva normal.
- b. Siapkan tabel tabulasi jawaban.
- c. Hitung korelasi antar data pada masing-masing pernyataan dengan skor total, dengan memakai rumus korelasi *product moment*, yang rumusnya seperti berikut ini:

$$r =$$

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi
 n = Jumlah observasi / responden
 X = Skor pertanyaan
 Y = Skor total

Menurut Sugiyono (2008:134) menyatakan bahwa “syarat minimum untuk suatu data kualitatif dianggap memenuhi syarat validitas apabila r minimal bernilai 0,3. Jadi jika korelasi antara butir-butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid”.

c.8.1.2. Pengujian Reliabilitas

Menurut Sugiyono, (2008:137),

Reliabilitas atau keandalan dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana kuesioner yang diajukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda. Jika dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama pada waktu yang berlainan. Suatu kuesioner disebut mempunyai reliabilitas atau dapat dipercaya, jika kuesioner itu stabil dan dapat diandalkan sehingga karena penggunaan kuesioner tersebut berkali-kali akan memberikan hasil yang serupa.

Menurut Nugroho (2011:33) menyatakan bahwa “uji reabilitas dapat dilakukan dengan melihat koefisien *Alpha Cronbach*”. Indeks kriteria reliabilitas dibedakan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
Indeks Kriteria Reliabilitas

No	Interval Alpha Cronbach	Tingkat Reliabilitas
1	0,000 – 0,20	Kurang Reliabel
2	0,201 – 0,40	Agak Reliabel
3	0,401 – 0,60	Cukup Reliabel
4	0,601 – 0,80	Reliabel
5	0,801 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber Data: Nugroho (2011:33)

c.8.2. Pengujian Asumsi Klasik

Penelitian harus mengenali asumsi – asumsi yang mendasarinya. Apabila asumsi-asumsi dimaksud tidak terpenuhi, maka hasil analisis mungkin berbeda dari kenyataan (bias). Menurut Lukas (2009:184) asumsi – asumsi sebagai berikut:

- a. Variabel bebas dan variabel dependen memiliki hubungan yang linier (garis lurus).
- b. Variabel dependen harus kontinyu dan setidaknya berupa skala interval. Variasi dari perbedaan antara aktual dan nilai prediksi harus sama untuk semua nilai prediksi harus sama untuk semua nilai prediksi Y. Artinya, nilai $(Y - Y')$ harus sama untuk semua nilai Y'. Jika hal ini terjadi, perbedaan menurut '*homoscedasticity*'. Selain itu, nilai residual atau $(Y - Y')$ harus terdistribusi secara normal dengan rata – rata nol.
- c. Nilai observasi yang berurutan dari variabel dependen harus tidak berhubungan (tidak berkorelasi). Pelanggaran terhadap asumsi disebut "*autocorrelation*" atau "otokorelasi". Otokorelasi sering terjadi jika data yang dikumpulkan pada suatu periode waktu (*time series data*).
- d. Variabel independen tidak boleh berkorelasi dengan variabel independen lain dalam model. Jika variabel – variabel independen berkorelasi tinggi (positif maupun negatif), disebut "*multicollinearity*".

d.8.2.1. Pengujian Normalitas Data

Menurut Kuncoro (2007:94), penggunaan model analisis pengaruh terikat dengan asumsi bahwa data harus distribusi normal agar diperoleh hasil yang tidak bias. Pengujian ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui apakah data berada berdistribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik, parametik.

Normalitas data dapat diuji dengan beberapa cara sebagai berikut:

- a. Menggunakan pengukur bentuk (*measure of shape*) distribusi yang normal mempunyai bentuk simetris dengan nilai mean, median, dan mode yang mengumpul di satu titik tengah.
- b. Pengujian normalitas dapat juga dilakukan dengan rumus *skewness*. Untuk ini digunakan uji *Z* yang membutuhkan suatu nilai *statistic* yaitu nilai *skweness* sebagai ukuran kemencengan sebaran. Jika *skweness* bernilai positif berarti sebaran data menceng ke kiri dan sebaliknya, jika bernilai negatif berarti sebaran data menceng kekanan.
- c. Selanjutnya nilai *Z* dihitung, dibandingkan dengan nilai *Z* tabel tanpa memperhatikan tandanya. Jika nilai *Z* hitung lebih kecil dari nilai *Z* tabel, maka asumsi normalitas terpenuhi atau data berada dalam distribusi normal.
- d. Pengujian normalitas dapat juga dihitung dengan menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov*.

Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan cara lain yaitu dengan melihat *normal probability plot pada output SPSS*, jika nilai-nilai sebaran data terletak disekitar garis lurus diagonal maka persyaratan normalitas terpenuhi.

d.8.2.2. Pengujian Multikolinieritas

“Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen” (Husein,2008;177)

Jika terjadi korelasi, terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi.

Ada beberapa cara untuk memeriksa multikolinieritas, diantaranya:

1. Korelasi yang tinggi memberikan petunjuk adanya kolinieritas, tetapi tidak sebaliknya yakni adanya kolinieritas mengakibatkan korelasi yang tinggi. Kolinieritas dapat saja ada walau korelasi dalam keadaan rendah.
2. Dianjurkan untuk melihat koefesien korelasi parsial. Jika R^2 sangat tinggi tetapi masing- masing r^2 parsialnya rendah memberikan petunjuk bahwa variabel- variabel bebas mempunyai korelasi yang tinggi dan paling sedikit satu diantaranya berlebihan. Tetapi dapat saja R^2 tinggi masing- masing r^2 juga tinggi sehingga tak ada jaminan terjadinya multikolinieritas (Husein,2008;140).

“Untuk mengetahui data tersebut memenuhi syarat atau tidak multikolinieritas adalah dengan melihat output SPSS pada *table coefficient* jika nilai VIF (*variance inflation factor*) di bawah angka 10 ($VIF < 10$) atau nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 berarti tidak menjadi multikolinieritas” (Santoso, 2012:92).

2.8.2.3. Pengujian Heteroskedastisitas

Menurut Kuncoro (2007:96),

Heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varians yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Gejala heteroskedastisitas lebih sering dijumpai dalam data silang tempat daripada runtut waktu. Pada asumsi ini mengharuskan bahwa nilai sisa yang merupakan variabel pengganggu pada masing-masing variabel selalu konstan atau tidak berubah.

- a. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik (point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas
- b. Jika ada pola yang jelas serta titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

b.8.3. Mendeteksi Pengaruh Mediasi

Menurut Ghozali (2013:248-249),

Adanya pengaruh variabel mediasi dapat dideteksi secara langsung, dapat menuliskan persamaan regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a_1 + cX$$

$$\hat{Y} = a_2 + aX$$

$$\hat{Y} = a_3 + c'X + bM$$

Pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) dan dikenal dengan uji Sobel (Sobel test). Uji Sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung X ke Y lewat M. pengaruh tidak langsung X ke Y lewat M dihitung dengan cara mengalirkan jalur X → M (a) dengan jalur M → Y (b) atau ab. Jadi koefisien $ab = (c - c')$, dimana c adalah pengaruh X terhadap Y tanpa mengontrol M. Standard error koefisien a dan b ditulis dengan S_a dan S_b dan besarnya standard error pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) adalah S_{ab} yang dihitung dengan rumus dibawah ini:

$$S_{ab} = \sqrt{b^2 s_a + a^2 s_b^2 + s_a^2 s_b^2}$$

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, maka kita perlu menghitung nilai t dari koefisien ab dengan rumus sebagai berikut:

Nilai t hitung dibandingkan dengan t tabel, jika nilai t hitung $>$ nilai t tabel maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh mediasi. Asumsi uji Sobel memerlukan jumlah sampel yang besar, jika jumlah sampel kecil, maka uji Sobel kurang konservatif.

b.8.4. Pengujian Hipotesis

b.8.4.1. Analisis Jalur

“Analisis jalur merupakan suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel tergantung tidak hanya secara langsung tetapi juga secara tidak langsung”, Retherford (dalam Sunyoto, 2012:1).

Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis dua jalur dengan tahap-tahap penyelesaian analisis sebagai berikut:

- a. Menentukan model diagram jalur berdasarkan paradigma hubungan variabel.
- b. Menentukan hipotesis penelitian.
- c. Pengolahan data dengan SPSS untuk substruktur 1.
- d. Pengolahan data dengan SPSS untuk substruktur 2.
- e. Melakukan analisis output regresi.
- f. Menguji ketepatan model yang dihasilkan.
- g. Menentukan model persamaan analisis regresi untuk dua jalur.

Adapun untuk menganalisis korelasi antar variabel digunakan indeks kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.3
Indeks Kriteria Korelasi

No.	Interval Koefisien	Tingkat Korelasi
1.	0,00 - 0,199	Sangat Rendah
2.	0,20 - 0,399	Rendah
3.	0,40 - 0,599	Sedang
4.	0,60 - 0,700	Kuat

5.	0,80 - 1,000	Sangat kuat
----	--------------	-------------

Sumber: Sugiyono (2015)

b.8.4.2. Pengujian Langsung

Menurut Kuncoro (2009:238),

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Kriteria yang digunakan untuk hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antar variabel

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antar variabel

Menentukan taraf keyakinan (*coefficient of confidence*) adalah besarnya keyakinan peneliti atas hasil penelitiannya, sedangkan tingkat toleransi kesalahan (α) adalah besarnya batas kesalahan yang dapat ditoleransi kebenarannya secara statistik, berarti jika lebih dari itu pernyataan awal akan ditolak. Dengan taraf keyakinan tertentu maka akan dapat ditentukan nilai tabel untuk t yaitu $t(\alpha/2; df(n-2))$.

Adapun kriteria pengujiannya sebagai berikut:

H_0 diterima jika $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq +t_{\text{tabel}}$

H_0 ditolak jika $t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$

b.8.4.3. Pengujian Tidak Langsung

Menurut Kuncoro (2009:239),

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Kriteria yang digunakan untuk hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antar variabel

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antar variabel

Menentukan taraf keyakinan (*coefficient of confidence*) adalah besarnya keyakinan peneliti atas hasil penelitiannya, sedangkan tingkat toleransi kesalahan (α) adalah besarnya batas kesalahan yang dapat ditoleransi kebenarannya secara statistik, berarti jika lebih dari itu pernyataan awal akan ditolak. Nilai F tabel dicari dengan menentukan besar *degree of freedom* (df) pembilang (numerator) dan df penyebut (denominator). Numerator = banyaknya variabel bebas dan denominator = $N-m-1$, maka $F_{\text{tabel}} = F_{\alpha; df(\text{numerator}); \text{denominator}}$.

Adapun kriteria pengujiannya sebagai berikut:

H_0 diterima jika $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$

H_0 ditolak jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$

b.8.4.4. Uji Signifikansi Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Hipotesis nol (H_0) yang hendak di uji 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.

b.8.4.5. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hipotesis nol (H_0) yang hendak di uji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, atau:

$$H_0 : b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0$$

Artinya, apakah suatu 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.

b.8.4.6. Koefisien Determinan (R^2)

Menurut Kuncoro, (2009:240),

Uji koefisien determinasi (R^2) merupakan perangkat yang mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah diantara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel- variabel independen dalam menjelaskan variabel- variabel dependen amat terbatas. Nilai mendekati 1 berarti variabel- variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang tempat relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing- masing pengamatan, sedangkan untuk data runtut waktu biasanya mempunyai nilai koefisien yang tinggi.

$$R^2 = \frac{\text{Total Variasi} - \text{Variasi Tidak Dijelaskan}}{\text{Total Variasi}}$$

