

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1.1 Rancangan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*). *Explanatory research* adalah penelitian yang menjelaskan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya (Umar, 2011:166). Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi atau pengukuran (Sujarweni, 2014:6). Sedangkan berdasarkan tingkat eksplanasi atau penjelasan, penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih serta mengetahui pengaruhnya (Sujarweni, 2014:11). Lokasi penelitian yang diambil adalah STIE Widya Gama Lumajang.

1.2 Obyek Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah STIE Widya Gama Lumajang, dengan pertimbangan-pertimbangan yang mendasari peneliti memilih lokasi di STIE Widya Gama Lumajang adalah:

- a. Perkembangan STIE Widya Gama Lumajang cukup pesat sehingga mampu bersaing dengan perguruan tinggi swasta lainnya.
- b. Ketersediaan data dan kondisi obyek yang memungkinkan untuk dilakukan penelitian.

Obyek penelitiannya meliputi kualitas layanan (X_1) dan citra institusi (X_2) sebagai variabel independen (bebas) serta kepuasan mahasiswa (Y_1) dan retensi

(Y₂) sebagai variabel dependen (terikat) dimana kepuasan mahasiswa (Y₁) berfungsi sebagai intervening (penengah).

1.3 Sumber dan Jenis Data

1.3.1 Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh (Sujarweni, 2014:73). Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data internal. Data internal merupakan data yang berasal dari dalam organisasi tersebut (Kuncoro, 2007:25).

Data internal dalam penelitian ini diperoleh dari STIE Widya Gama Lumajang berupa data jumlah mahasiswa, profil perguruan tinggi, dasar hukum pendirian, dan surat perijinan.

1.3.2 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, yaitu sebagai berikut:

1.3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus (Istijanto 2006 dalam Sunyoto, 2011:22). Data primer diperoleh langsung dari sumbernya, sehingga peneliti menjadi tangan pertama yang memperoleh data tersebut.

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu mahasiswa tingkat I s/d IV STIE Widya Gama Lumajang jurusan Akuntansi dan Manajemen.

1.3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada perusahaan dan dari sumber lainnya yaitu dengan menggunakan studi kepustakaan dengan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan objek penelitian (Sunyoto, 2011:23).

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah jurnal dari penelitian terdahulu yang digunakan sebagai salah satu bahan dan materi dalam penelitian ini.

1.4 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

1.4.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sujarweni, 2014:65). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STIE Widya Gama Lumajang pada semester genap tahun akademik 2016-2017.

1.4.2 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sujarweni, 2014:71). Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu (Sujarweni, 2014:72). Sampel yang digunakan adalah mahasiswa tingkat 3 (tiga) STIE Widya Gama Lumajang.

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian (Sujarweni, 2014:65). Adapun yang menjadi kriterianya adalah mahasiswa tingkat I s/d IV jurusan Akuntansi dan Manajemen STIE Widya Gama Lumajang.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini merujuk pada pendapat Roscoe (dalam Sugiyono, 2015:164), yang memberikan saran tentang ukuran sampel untuk penelitian seperti berikut ini:

- 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 berganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen+dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$.
- d. Ukuran penelitian eksperimen yang sederhana, yaitu menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10s/d20.

Penelitian ini melakukan analisis *multivariate* dengan jumlah variabel baik independen maupun dependen sebanyak 4 (empat) variabel, maka sampel yang diambil minimal berjumlah = $4 \times 10 = 40$ responden.

1.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian (Sujarweni, 2014:74). Menurut Sugiyono (2013:193), dalam teknik pengumpulan data terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian yaitu, kualitas instrumen penelitiandan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitianberkenaan dengan validitas dan reliabilitas

instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data valid dan reliabel, apabila instrumen tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dilakukan dengan *interview* (wawancara), kuesioner (angket), dan studi pustaka.

1.5.1 Wawancara

Menurut Johnson dan Cristensen (dalam Sugiyono, 2015:188), “wawancara adalah teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti atau yang diberi tugas melakukan pengumpulan data) dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai”. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidak-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Dalam wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara dengan mahasiswa tingkat I s/d IV jurusan Akuntansi dan Manajemen STIE Widya Gama Lumajang.

1.5.2 Kuesioner

Menurut Sujarweni (2014:75), kuesioner merupakan “teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab”. Untuk penyebaran kuesioner sebagai bahan penelitian diberikan kepada konsumen yang merupakan mahasiswa tingkat tiga (3) semester enam (6) jurusan Akuntansi dan Manajemen STIE Widya Gama Lumajang dengan jumlah responden sebanyak 40 orang.

Pengukuran data untuk variabel kualitas layanan dan citra institusi terhadap retensi melalui kepuasan mahasiswa, dilakukan dengan memberi skor pada tiap-tiap jawaban dari butir pertanyaan dari kuesioner. Pemberian skor dalam penelitian ini berdasarkan skala *likert*. Adapun bentuk skala *likert* menurut Sugiyono (2013:108), sebagai berikut:

- | | |
|---|---|
| a. Sangat setuju/ selalu/ sangat positif (SS/ SL) diberi skor | 5 |
| b. Setuju/ sering/ positif (ST/ SR) diberi skor | 4 |
| c. Ragu- ragu/ kadang-kadang/netral (RG/ KS) diberi skor | 3 |
| d. Tidak setuju/ hampir tdak pernah/ negatif (TS/ TP) diberi skor | 2 |
| e. Sangat tidak setuju/ tidak pernah (STS/ S) diberi skor | 1 |

1.5.3 Observasi

Menurut Sunyoto (2011:23), “observasi adalah suatu metode yang digunakan oleh peneliti dengan cara pengamatan langsung terhadap kegiatan yang dilaksanakan perusahaan”.

Observasi yang dilakukan peneliti adalah datang dan mengamati langsung obyek penelitian yang berlokasi di STIE Widya Gama Lumajang.

1.5.4 Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2012:422). Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan, mencatat, meng-*copy* dokumen-dokumen yang ada di lokasi penelitian serta dengan membaca literatur-literatur sebagai

bahan masukan yang berhubungan dengan data yang relevan dengan variabel penelitian yaitu berupa jurnal-jurnal yang digunakan dalam penelitian terdahulu.

1.5.5 Studi Pustaka

Menurut Ferdinand (2006:96-97), sebuah studi pustaka yang baik akan menghasilkan dasar bagi pengembangan kerangka teoritis yang komprehensif (*comprehensive theoretical framework*). Untuk tujuan itu sebuah studi pustaka yang baik akan memastikan bahwa:

- a. Studi pustaka yang intensif memungkinkan masalah dan masalah penelitian dapat dirumuskan dengan tepat dan jelas (*precision and clarity*).
- b. Variabel-variabel penting yang diduga kuat dapat menjelaskan sebuah masalah penelitian benar-benar dapat diperhatikan dan digunakan untuk memecahkan masalah tersebut.
- c. Studi pustaka dapat membantu peneliti menentukan mana variabel yang sangat penting untuk dipertimbangkan dan memberi kontribusi signifikan tanpa perlu menggali seluruh variabel yang mungkin, sehingga asas parsimoni benar-benar diterapkan. Dengan telaah pustaka yang baik berdasarkan asas parsimoni tersebut studi pustaka membantu mengembangkan hipotesis dan kerangka teoretisnya.
- d. Studi pustaka yang intensif, terarah dan terpadu akan menghindarkan peneliti dari fenomena "*reinventing the wheel*" dimana peneliti membuang-buang waktu dan energi pikir untuk menemukan kembali apa yang sudah diketahui umum.
- e. Studi pustaka membantu mahasiswa untuk mengenali pemikiran-pemikiran para pioner dalam bidang penelitian yang sama, mendorong mereka untuk mampu menghasilkan alternatif pendekatan yang lain atau mampu memperbaiki ketimpangan pemikiran yang sudah ada dan memperkaya "*body of knowledge*" dari bidang yang diminatinya.

Studi pustaka yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, berupa teori-teori yang dikemukakan para ahli yang berhubungan dengan penelitian yang diperoleh dari buku, jurnal, skripsi, dan internet.

1.6 Variabel Penelitian

Pengertian variabel penelitian menurut Sugiyono (dalam Sujarweni, (2014:86) adalah “sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

1.6.1 Identifikasi Variabel

Menurut Sugiyono (2013:39), “variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya”.

Macam-macam variabel dalam penelitian dapat dibedakan menjadi:

1.6.1.1 Variabel Dependen

Menurut Sugiyono (2013:40), variabel dependen sering disebut dengan 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. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan konsumen (Y_1) dan retensi (Y_2).

1.6.1.2 Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2013:39), variabel independen sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel yang dilambangkan dengan (X) ini memiliki pengaruh positif maupun negatif

terhadap variabel dependennya. Adapun dalam penelitian ini yang menjadi variabel independennya adalah:

- a. Kualitas Layanan (X_1)
- b. Citra Institusi (X_2)

1.6.2 Definisi Konseptual Variabel

1.6.2.1 Kualitas Layanan

Menurut Wyckof (dalam Algifari, 2016:2), “kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”. Sedangkan Kotler (dalam Algifari, 2016:2) mendefinisikan “pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

1.6.2.2 Citra Institusi

Kotler (dalam Alma, 2016:374) mendefinisikan *image* sebagai berikut: “*An image is the sum of beliefs, ideas, and impressions that a person has of an object*”. Artinya citra adalah kepercayaan, ide, dan impresi seseorang terhadap sesuatu. Alma (2016:375) mendefinisikan citra sebagai berikut: “*Image is the impression, feeling, the conception which public has of a company, a conditionally created impression of an object, person of organization*”. Artinya citra adalah merupakan kesan, impresi, perasaan atau konsepsi yang ada pada publik mengenai perusahaan, mengenai suatu obyek, orang atau lembaga.

1.6.2.3 Kepuasan Konsumen

Kepuasan (*satisfaction*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau *outcome* yang dirasakan dengan harapan-harapannya terhadap produk atau jasa tersebut (Kotler dalam Ellitan dan Anatan (2007:233). Kepuasan konsumen adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk atau jasa sesuai dengan harapan yang dirasakan konsumen (Somad dan Priansa, 2014:32). Engel, Blackwell and Miniard (dalam Somad dan Priansa, 2014:32-33) menyatakan bahwa “kepuasan konsumen merupakan evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan konsumen”.

1.6.2.4 Retensi Konsumen

Retensi adalah bentuk kelayakan konsumen terhadap perusahaan (Sunarto, 2006:24). Sedangkan Griffin (2005:5) mendefinisikan “retensi merupakan lamanya hubungan dengan konsumen”. Tingkat retensi konsumen adalah persentase konsumen yang telah memenuhi sejumlah pembelian ulang selama periode waktu yang terbatas (Griffin, 2005:5).

1.6.3 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis (Sujarweni, 2014:87).

1.6.3.1 Kualitas Layanan

Kualitas layanan dapat diukur dengan baik kualitasnya melalui perbandingan antara jasa yang ditawarkan dengan persepsi penerimaan pelanggan apakah sudah sesuai dengan harapan atau belum.

Menurut Parasuraman, et.al (dalam Algifari, 2016:5), kualitas layanan dapat diukur dengan 5 (lima) dimensi berikut ini, yaitu:

- a. *Tangible* (berwujud)
Yang meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan.
- b. *Reliability* (kehandalan)
Meliputi kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga konsumen dapat mempercayai dan mengandalkannya.
- c. *Responsiveness* (cepat tanggap)
Meliputi kemauan atau keinginan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan tanggap.
- d. *Assurance* (kepastian)
Yaitu pemahaman dan sikap sopan dari karyawan (*contact personnel*) dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.
- e. *Empathy*
Yaitu pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.

Berdasarkan indikator tentang kualitas layanan tersebut, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala Likert, sebagai berikut:

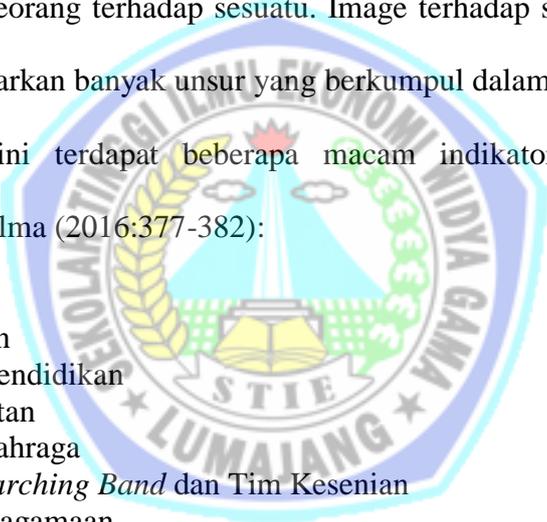
- a) Ruang yang tersedia untuk mahasiswa sudah mencukupi.
- b) Petugas administrasi melayani mahasiswa secara cepat dan tepat.
- c) Petugas perpustakaan bersedia membantu mahasiswa mencari literatur yang dibutuhkan.
- d) Petugas keuangan bersikap sopan dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

- e) Petugas administrasi bersedia mendengarkan keluhan mahasiswa.

1.6.3.2 Citra Institusi

Citra adalah kesan atau pendapat seseorang terhadap suatu obyek dimana kebanyakan citra banyak dinilai dari luar obyek tersebut dan tergantung dari positif atau negatifnya pembicaraan seseorang tentang obyek tersebut. Jadi citra ini dibentuk berdasarkan impresi, berdasar pengalaman yang dialami oleh seseorang terhadap sesuatu, sehingga akhirnya dipakai sebagai pertimbangan untuk mengambil keputusan, karena citra dianggap mewakili totalitas pengetahuan seseorang terhadap sesuatu. Image terhadap suatu perguruan tinggi, terbentuk berdasarkan banyak unsur yang berkumpul dalam bentuk komponen.

Berikut ini terdapat beberapa macam indikator yang menimbulkan *image* menurut Alma (2016:377-382):

- 
- a. Dosen
 - b. Perpustakaan
 - c. Teknologi Pendidikan
 - d. Biro Konsultan
 - e. Kegiatan Olahraga
 - f. Kegiatan *Marching Band* dan Tim Kesenian
 - g. Kegiatan Keagamaan
 - h. Kunjungan Orang Tua Ke Kampus
 - i. Membantu Kemudahan Mendapat dan Mengurus Pekerjaan
 - j. Penerbitan Kampus
 - k. Alumni

Berdasarkan indikator tentang citra institusi tersebut, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala Likert, sebagai berikut:

1. Dosen STIE Widya Gama Lumajang sangat kompeten dalam mengajar.
2. Perpustakaan STIE Widya Gama Lumajang sudah lengkap dengan literatur-literatur yang dibutuhkan mahasiswa.
3. Teknologi yang digunakan untuk melayani mahasiswa sudah mencukupi.

4. Biro konsultan yang ada di STIE Widya Gama Lumajang mampu membantu masalah masyarakat.
5. STIE Widya Gama Lumajang selalu mengadakan kegiatan olahraga ketika merayakan hari jadi atau ulang tahunnya.
6. Tim kesenian STIE Widya Gama Lumajang mampu memberikan warna baru di Lumajang.
7. STIE Widya Gama Lumajang selalu mengadakan kegiatan keagamaan dalam acara tertentu seperti Hari Raya Idul Adha.
8. STIE Widya Gama Lumajang selalu memberikan kesempatan untuk orang tua mahasiswa berkunjung setidaknya sekali dalam setahun.
9. STIE Widya Gama Lumajang selalu membantu para alumni dalam mendapat serta mengurus pekerjaannya.
10. STIE Widya Gama Lumajang selalu menerbitkan koran kampus untuk dibagikan kepada mahasiswa dan staf kampus.
11. STIE Widya Gama Lumajang selalu melahirkan alumni dengan kualitas yang bagus.

1.6.3.3 Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah persepsi dan perasaan senang atau kecewa yang dimiliki oleh konsumen berdasarkan perbandingan kinerja produk atau jasa yang digunakan dengan harapan sebelum mengkonsumsi atau menggunakan. Jika produk atau jasa yang dibeli cocok dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, maka dapat dikatakan konsumen puas dan begitupun sebaliknya.

Menurut Ratnasari dan Aksa (2011:117-118), ada lima faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, yaitu:

- a. Kualitas Produk atau Jasa
Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan
Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkannya.
- c. Emosional
Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum kepadanya bila dia memakai produk atau jasa dengan merek tertentu.
- d. Harga
Produk atau jasa dengan kualitas sama tapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberi nilai yang tinggi kepada konsumennya.
- e. Biaya dan Kemudahan
Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan atau menikmati suatu produk dan jasa, cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan indikator tentang kepuasan konsumen tersebut, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala Likert, sebagai berikut:

1. Saya puas dengan kualitas pendidikan di STIE Widya Gama Lumajang.
2. Saya puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan di STIE Widya Gama Lumajang.
3. Saya bangga berkuliah di STIE Widya Gama Lumajang.
4. Saya lebih memilih berkuliah di STIE Widya Gama Lumajang yang memiliki harga lebih murah dibandingkan dengan berkuliah di luar kota dengan harga yang lebih mahal tetapi kualitas pendidikan hampir sama.
5. Saya tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan (misal, rumah kost) ketika saya berkuliah di STIE Widya Gama Lumajang.

1.6.3.4 Retensi Konsumen

Retensi adalah bentuk kelayakan konsumen terhadap suatu perusahaan atau organisasi dalam jangka waktu tertentu. Untuk sebuah institusi, tingkat retensi

dapat berupa tingkat pendaftaran mahasiswa tahun pertama ke tahun kedua atau tingkat kelulusan mahasiswanya.

Adapun indikator-indikator dari retensi dalam penelitian ini adalah:

- a. Tidak ada niat untuk berpindah
- b. Merekomendasikan kepada orang lain
- c. Tidak tertarik pada tawaran pesaing

Berdasarkan indikator tentang retensi tersebut, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala Likert, sebagai berikut:

1. Saya tidak mempunyai niat untuk berpindah ke perguruan tinggi lain.
2. Saya selalu merekomendasikan STIE Widya Gama Lumajang kepada orang lain sebagai perguruan tinggi terbaik di Lumajang.
3. Saya tidak tertarik pada tawaran perguruan tinggi lain dalam hal apapun.

1.7 Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya meneliti 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 (Sugiyono, 2013:119). Jumlah instrumen yang digunakan dalam penelitian tergantung jumlah variabel yang diteliti. Instrumen penelitian sudah ada yang dibakukan tetapi masih ada yang harus dibuat peneliti sendiri. Karena instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala pengukuran.

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2013:105). Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Menurut Singgih (dalam Sunyoto, 2011:48), “skala ordinal merupakan skala yang diperoleh dengan cara kategorisasi atau klasifikasi, tetapi diantara data tersebut terdapat hubungan”.

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



Tabel 3.1

Variabel Penelitian, Instrumen dan Skala Pengukuran

No.	Variabel	Instrumen Penelitian		Skala
1.	Kualitas Layanan (X ₁)	1.1	Ruangan yang tersedia untuk mahasiswa sudah mencukupi.	Ordinal
		1.2	Petugas administrasi melayani mahasiswa secara cepat dan tepat.	
		1.3	Petugas perpustakaan bersedia membantu mahasiswa mencari literatur yang dibutuhkan.	
		1.4	Petugas keuangan bersikap sopan dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.	
		1.5	Petugas administrasi bersedia keluhan mahasiswa.	
2.	Citra Institusi (X ₂)	1.1	Dosen STIE Widya Gama Lumajang sangat kompeten dalam mengajar.	Ordinal
		1.2	Perpustakaan STIE Widya Gama Lumajang sudah lengkap dengan literatur-literatur yang dibutuhkan mahasiswa.	
		1.3	Teknologi yang digunakan untuk melayani mahasiswa sudah mencukupi.	
		1.4	Biro konsultan yang ada di STIE Widya Gama Lumajang mampu membantu masalah masyarakat.	
		1.5	STIE Widya Gama Lumajang selalu mengadakan kegiatan olahraga ketika merayakan hari jadi atau ulang tahunnya.	
		1.6	Tim kesenian STIE Widya Gama Lumajang mampu memberikan warna baru di Lumajang.	
		1.7	STIE Widya Gama Lumajang selalu mengadakan kegiatan keagamaan dalam acara tertentu seperti Hari Raya Idul Adha.	
		1.8	STIE Widya Gama Lumajang selalu memberikan kesempatan untuk orang tua mahasiswa berkunjung setidaknya sekali dalam setahun.	
		1.9	STIE Widya Gama Lumajang selalu membantu para alumni dalam mendapat serta mengurus pekerjaannya.	
		1.10	STIE Widya Gama Lumajang selalu menerbitkan koran kampus untuk dibagikan kepada mahasiswa dan staf kampus.	
		1.11	STIE Widya Gama Lumajang selalu melahirkan alumni dengan kualitas yang bagus.	
3.	Kepuasan Mahasiswa (Y ₁)	1.1	Saya puas dengan kualitas pendidikan di STIE Widya Gama Lumajang.	Ordinal
		1.2	Saya puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan di STIE Widya Gama Lumajang.	
		1.3	Saya bangga berkuliah di STIE Widya Gama Lumajang.	
		1.4	Saya lebih memilih berkuliah di STIE Widya Gama Lumajang yang memiliki harga lebih murah dibandingkan dengan berkuliah di luar kota dengan harga yang lebih mahal tetapi kualitas pendidikan hampir sama.	
		1.5	Saya tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan (misal, rumah kost) ketika saya berkuliah di STIE Widya Gama Lumajang.	
4.	Retensi (Y ₂)	1.1	Saya tidak mempunyai niat untuk berpindah ke perguruan tinggi lain.	Ordinal
		1.2	Saya selalu merekomendasikan STIE Widya Gama Lumajang kepada orang lain sebagai perguruan tinggi terbaik di Lumajang.	
		1.3	Saya tidak tertarik pada tawaran perguruan tinggi lain dalam hal apapun.	

Sumber: Parasuraman, et.al (dalam Algifari, 2016:5), Alma (2016:377-382), Ratnasari dan Aksa (2011:117-118).

1.8 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.

1.8.1 Pengujian Instrumen

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 realibel untuk bisa dilakukan pengujian hipotesis tahap berikutnya.

1.8.1.1 Pengujian Validitas

Validitas adalah kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Mas'ud, 2004:68). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat (Sunyoto, 2011:68).

Pengujian validitas penelitian ini mempergunakan analisis korelasi *Product Moment*, dengan mengkolerasikan skor setiap item dengan skor total sebagai jumlah skor item. Rumus korelasi *Product Moment* (Lupiyoadi dan Ikhsan, 2015:39) sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara butir dengan jumlah skor

n = Banyaknya sampel

X = Skor butir

Y = Jumlah skor

Menurut Sugiyono (2012:178), analisa faktor dilakukan dengan cara mengkorelasi jumlah skor faktor dengan skor total. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat. Dalam penelitian ini jika korelasi antara skor butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir-butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

1.8.1.2 Pengujian Reliabilitas

Menurut Mas'ud (2004:69), "reliabilitas adalah tingkat kemampuan instrument riset untuk mengumpulkan data secara konsisten dari sekelompok individu". Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Menurut Nugroho (2011:33), uji reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat koefisien *Alpha Cronbach*. Indeks kriteria reliabilitas dibedakan dalam tabel berikut:

Tabel 3.2

Indeks Kriteria Reliabilitas

No.	Interval <i>Alpha Cronbach</i>	Tingkat Reliabilitas
1	0,00 – 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: Yohanes Anton Nugroho, 2011

1.8.2 Pengujian Asumsi Klasik

Penelitian yang menggunakan alat analisis regresi dan korelasi berganda harus mengenali asumsi-asumsi yang mendasarinya. Apabila asumsi-asumsi dimaksud tidak terpenuhi, maka hasil analisis mungkin berbeda dari kenyataan (biasa).

Menurut Atmaja (2009:184), asumsi-asumsi berganda adalah sebagai berikut:

- a. Variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen) memiliki hubungan yang linier (garis lurus).
- b. Variabel dependen harus kontinu dan setidaknya berupa skala interval. Variasi dari perbedaan antara aktual dan nilai prediksi harus sama untuk semua nilai prediksi harus sama untuk nilai prediksi Y . Artinya, nilai $(Y-Y')$ harus sama untuk 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 "autocorelation" atau "autokorelasi". Autokorelasi sering terjadi jika data yang dikumpulkan pada suatu periode waktu (*time series data*).

Variabel independen tidak boleh berkorelasi dengan variabel independen lain dalam model. Jika variabel-variabel independen berkorelasi tinggi (positif maupun negatif), disebut "multicollinearity".

3.8.1.1 Pengujian Normalitas Data

Uji normalitas data merupakan uji distribusi data yang akan dianalisis, apakah penyebarannya normal atau tidak, sehingga dapat digunakan dalam analisis parametrik (Lupiyoadi dan Ikhsan, 2015:134). Dalam menentukan apakah suatu model berdistribusi normal atau tidak, biasanya dapat dilakukan dengan melihat pada bentuk histogram residual yang bentuknya seperti lonceng atau

tidak, atau menggunakan *scatter plot* dengan mengacu pada nilai residu yang membentuk pola tertentu.

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.

Menurut Lupiyoadi dan Ikhsan (2015:134), normalitas data dapat diuji dengan beberapa cara sebagai berikut:

- a. Menggunakan rasio skewness dan rasio kurtosis yang dapat dijadikan petunjuk apakah suatu data berdistribusi normal atau tidak dengan cara melakukan pembagian dengan standar error skewness, begitu juga untuk kurtosis. Dengan cara ini, batasan data dikatakan berdistribusi normal jika nilai rasio kurtosis dan skewness berada di antara -2 hingga 2, di luar nilai tersebut maka data tidak berdistribusi normal. Dengan rumus:

$$Z = \frac{\text{Skewness}}{\sqrt{6/N}}$$

- b. Pengujian normalitas dapat juga dihitung dengan menggunakan metode uji parametrik karena peneliti belum mengetahui apakah data yang digunakan termasuk data parametrik atau bukan. Pada uji K-S, data dikatakan normal apabila nilai $sign > 0,05$.

Pengujian normalitas data dalam penelitian ini adalah dengan melihat penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

3.8.1.2 Pengujian Multikolinearitas

Multikolinieritas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi atau hubungan yang kuat diantara variabel bebas yang diikutsertakan dalam pembentukan model regresi linear (Lupiyoadi dan Ikhsan, 2015:141).Lupiyoadi dan Ikhsan (2015:141) mengemukakan ada beberapa cara untuk memeriksa multikolinieritas dengan melihat pada:

- a. Ketidak konsistenan antara koefisien regresi yang diperoleh dengan teori yang digunakan. Misalnya nilai koefisien regresi yang dihasilkan dari perhitungan menghasilkan nilai negatif, sedangkan teori yang digunakan menyatakan bahwa koefisien regresi bernilai positif.
- b. Nilai *R-Square* semakin membesar, padahal pada pengujian secara parsial tidak ada pengaruh atau nilai signifikan $> 0,05$.
- c. Terjadi perubahan yang berarti pada koefisien model regresi. Misal nilainya menjadi lebih besar atau kecil apabila dilakukan penambahan atau pengurangan sebuah variabel bebas dari model regresi.
- d. *Overestimated* dari nilai standar eror untuk koefisien regresi.

Untuk mengetahui apakah suatu model regresi yang dihasilkan mengalami gejala multikolinieritas, dapat dilihat pada nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Model regresi yang baik, jika hasil perhitungan menghasilkan nilai VIF < 10 dan bila menghasilkan nilai VIF > 10 berarti telah terjadi multikolinieritas yang serius didalam model regresi. Selain melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*), bisa juga dideteksi dari nilai *tolerance*, yaitu jika nilai *tolerance* yang dihasilkan mendekati 1, maka model terbebas dari gejala multikolinieritas sedangkan semakin menjauhi 1, maka model tidak terjadi/bebas gejala multikolinieritas.

3.8.1.3 Pengujian Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas berarti variasi residual tidak sama dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain, sehingga variansi residual harus bersifat heteroskedastisitas, yaitu pengamatan satu dengan pengamatan yang lain sama

agar memberikan pendugaan model yang lebih akurat (Lupiyoadi dan Ikhsan, 2015:138). Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat heteroskedastisitas. Menurut Kuncoro (2007:96), heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varian yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Gejala heteroskedastisitas lebih sering dijumpai dalam data silang tempat daripada runtun 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 melebar di atas dan di bawah angka 0. Pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

1.8.3 Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen (X_1 dan X_2) terhadap variabel dependen (Y_1 dan Y_2) baik secara parsial maupun simultan.

1.8.3.1 Uji t (Uji Parsial)

Menurut Lupiyoadi dan Ridho (2015:168), “uji t digunakan untuk menguji apakah sebuah variabel bebas benar memberikan pengaruh terhadap variabel terikat”. Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu kualitas layanan dan citra institusi terhadap variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa dan

retensi secara parsial yang di uji dengan cara signifikan. Adapun langkah-langkah pengujian hipotesis sebagai berikut:

a. Merumuskan Hipotesis

1. Hipotesis Pertama

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara parsial signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

H_a : Terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara parsial signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

2. Hipotesis Kedua

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara parsial signifikan terhadap retensi di STIE Widya Gama Lumajang.

H_a : Terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara parsial signifikan terhadap retensi di STIE Widya Gama Lumajang.

3. Hipotesis Ketiga

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara parsial signifikan terhadap retensi melalui kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

H_a : Terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara parsial signifikan terhadap retensi melalui kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

b. Menentukan *level of signifikan* dengan $\alpha = 5\%$

c. Menentukan kriteria pengujian:

Jika - $t_{tabel} > t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika - $t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

d. Menentukan nilai t_{hitung} dengan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{Koefisien\beta}{StandarError}$$

e. Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil t_{hitung} dengan t_{tabel} .

1.8.3.2 Uji F (Uji Simultan)

Menurut Lupiyoadi dan Ridho (2015:167), “uji F merupakan uji simultan (keseluruhan, bersama-sama) yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu labelisasi halal dan harga secara simultan terhadap variabel terikat yaitu keputusan pembelian dengan cara uji signifikan”, dengan hipotesis:

a. Hipotesis Pertama

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara simultan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

H_a : Terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara simultan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

b. Hipotesis Kedua

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara simultan signifikan terhadap retensi di STIE Widya Gama Lumajang.

H_a : Terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara simultan signifikan terhadap retensi di STIE Widya Gama Lumajang.

c. Hipotesis Ketiga

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara simultan signifikan terhadap retensi melalui kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

H_a : Terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra institusi secara simultan signifikan terhadap retensi melalui kepuasan mahasiswa di STIE Widya Gama Lumajang.

1.8.4 Analisis Jalur

Analisis jalur merupakan suatu teknik untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) (Riduwan dan Kuncoro, 2014:2).

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.	Koefisien Path	Daya / Pengaruh
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

1.8.4.1 Pengujian Langsung

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 $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$

1.8.4.2 Pengujian Tidak Langsung

Kriteria yang digunakan untuk hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antar variabel

H_1 : 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 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 $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$

1.8.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Menurut Santoso (2012:355), untuk melihat koefisien determinasi pada regresi linier berganda adalah dengan menggunakan nilai *R Square*. Dari koefisien determinasi (R^2) ini dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y yang biasanya dinyatakan dalam prosentase.