

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian adalah suatu proses pengumpulan dan analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut sugiyono (2016) penelitian kuantitatif adalah salah satu analisis data yang dilandaskan pada filsafat positivisme yang bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini akan dilakukan pengujian hipotesis pengaruh variabel kualitas pelayanan *frontliner* (X1), komunikasi interpersonal *frontliner* (X2) terhadap kepuasan mahasiswa baru (Y) di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

3.2 Sumber Data

Sumber data didalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sanusi (2017:104) Data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Adapun metode yang digunakan guna mendapatkan data primer ini antara lain dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Data primer ini diperoleh dari hasil responden mahasiswa baru angkatan 2021 di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. Data tersebut adalah hasil jawaban pengisian kuesioner dari responden yang terpilih dan memenuhi kriteria responden.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode field research dengan cara turun secara langsung ke lapangan untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan kebutuhan penelitian. Data tersebut diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada mahasiswa baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan lembar kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang disusun secara

cermat terlebih dahulu yang akan diberikan kepada responden (Sanusi, 2019:109).

Skala pengukuran penelitian ini yang digunakan adalah skala likert. Jawaban pertanyaan yang diajukan yaitu:

Tabel 3.1 Penentuan Skor

No	Berdasarkan Persepsi/Kinerja	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Setuju (CS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

(Sumber: Sugiyono, 2013)

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi Penelitian

Saputra (2019) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menunjukkan ciri dan sifat tertentu yang ditentukan oleh tim peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah mahasiswa baru angkatan 2021 yang berjumlah 750 mahasiswa.

Tabel 3.2 Jumlah Mahasiswa di IIB Darmajaya

No	Program Studi	Jumlah Mahasiswa
1	Manajemen	222
2	Akuntansi	102
3	Bisnis Digital	56
4	Teknik Informatika	143
5	Sistem Informasi	107
6	Sistem Komputer	47
7	Desain Komunikasi Visual	72
Jumlah		750

3.4.2 Sampel Penelitian

Menurut Sanusi (2017:88) Sampel yang baik adalah sampel yang dapat mewakili karakteristik populasinya yang ditunjukkan oleh tingkat akurasi dan presisinya. Sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti atau diobservasi dan dianggap dapat menggambarkan keadaan atau ciri populasi (Rambat Lupiyoadi dan Ridho Bramukya Ikhsan, 2015:70). Dalam menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus dengan taraf kesalahan 5% sebagaimana rumus Slovin sebagai berikut;

$$S = \frac{N}{N(e)^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen ketidakteelitian yang masih dapat ditolelir sebesar 1-15%,

Berikut perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin :

$$\begin{aligned} S &= \frac{N}{N(e)^2 + 1} \\ &= \frac{750}{750 \cdot (0,1^2) + 1} \\ &= \frac{750}{8,5} \end{aligned}$$

= 88,23 dibulatkan menjadi 90 responden

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Proportionate Stratified Random Sampling*. *Proportionate Stratified Random Sampling* dilakukan pengambilan sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang telah ditentukan peneliti (Yusa, 2019). Teknik pengambilan sampel dengan *Proportionate Stratified Random Sampling* dilakukan dengan mengumpulkan data jumlah mahasiswa tahun akademik

2021 dari masing-masing program studi yang kemudian ditentukan jumlah sampel yang dibutuhkan untuk masing-masing bagian.

Penentuan jumlah awal anggota sampel berstrata dilakukan dengan cara pengambilan sampel secara *Proportionate Stratified Random Sampling* yaitu dengan menggunakan Rumus *Propostionate*:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Keterangan:

n_i : Jumlah strata

n : Jumlah sampel (90 Mahasiswa)

N_i : Jumlah anggota strata

N : Jumlah anggota populasi seluruhnya (750 Mahasiswa Tahun Akademik 2021/2022)

Maka jumlah anggota sampel:

Tabel 3.4 Penentuan Sampel

No	Program Studi	Perhitungan	Jumlah Responden
1	Manajemen	$n_i = 222/750 \times 90$	27
2	Akuntansi	$n_i = 103/750 \times 90$	12
3	Bisnis Digital	$n_i = 56/750 \times 90$	7
4	Teknik Informatika	$n_i = 143/750 \times 90$	17
5	Sistem Informasi	$n_i = 107/750 \times 90$	13
6	Sistem Komputer	$n_i = 47/750 \times 90$	5
7	Desain Komunikasi Visual	$n_i = 72/750 \times 90$	9
Jumlah			90

3.5 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu variabel dependen dan variabel independen.

3.5.1 Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono;2018). Dalam Penelitian ini kepuasan mahasiswa baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya sebagai variabel dependen.

3.5.2 Variabel Independen

Variabel independen atau sering disebut dengan variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono; 2018). Dalam penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah kualitas pelayanan *frontliner* (X1) dan komunikasi interpersonal *frontliner* (X2)

3.6 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
Dependen				
Kepuasan Konsumen (Y)	Menurut Tjiptono (2014) kepuasan konsumen merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif dipilih sekurang-kurangnya memberi hasil yang sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan pelanggan timbul ketika hasil (<i>outcome</i>) yang tidak sesuai dengan harapan.	Kepuasan mahasiswa merupakan perbandingan antara harapan dengan layanan yang diterima dimana kebutuhan pelanggan terpenuhi sesuai harapan atau melebihi	1. Kepuasan keseluruhan 2. Konfirmasi harapan 3. Ketersediaan merekomendasi Sumber: Tjiptono (2014)	Interval

		harapan.		
Independen				
Kualitas Pelayanan (X_1)	Kualitas pelayanan sebagai usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan penggunaanya serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan mereka (Tjiptono, 2014:268).	Kualitas pelayanan yaitu usaha pihak instansi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada mahasiswa	1. Kehandalan 2. Jaminan 3. Empati 4. Daya Tanggap Sumber: Tjiptono (2011)	Interval
Komunikasi Interpersonal (X_2)	Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya (Novita, 2016).	Kemampuan pegawai dalam berinteraksi atau berkomunikasi dengan calon mahasiswa demi tercapainya timbal balik yang baik.	1. Keterbukaan 2. Dukungan 3. Kepositifan 4. Kesamaan Sumber: Miftah Thohah (2012)	Interval

3.7 Uji Persyaratan Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Rambat Lupiyoadi dan Ridho Bramulya Ikhsan (2015) Uji validitas digunakan agar kesimpulan yang diperoleh dari penelitian tidak salah atau tidak memberikan gambaran yang jauh berbeda dengan keadaan sebenarnya. Alat ukur dinyatakan valid apabila data yang dihasilkan menggambarkan ukuran kenyataan yang sebenarnya dan dinyatakan reliabel apabila alat ukur digunakan dalam waktu yang berbeda mampu mengukur

sesuatu yang memiliki keterbandingan. Rumus korelasi yang digunakan adalah rumus korelasi product moment dengan pola data menggunakan SPSS 20.

Kriteria Pengujian :

Ho : Apabila Sig < 0.05 maka Ho diterima (instrumen valid).

Ho : Apabila Sig > 0.05 maka Ho ditolak (instrumen tidak valid)

3.7.2 Uji Realibilitas

Menurut Rambat Lupiyoadi dan Ridho Bramulya Ikhsan (2015) uji reliabilitas mengandung pengertian bahwa suatu indikator cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data. Reliabel artinya konsisten atau stabil, suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila hasil alat ukur tersebut konsisten sehingga dapat dipercaya. Uji reliabilitas kuesioner menggunakan rumus Alpha Cronbach. Selanjutnya untuk menginterpretasikan besarnya nilai r alpha indeks kolerasi sebagai berikut:

Tabel 3.4 Interpretasi Nilai R

Koefisien r	Realibilitas
0,8000 - 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 - 0,7999	Tinggi
0,4000 - 0,5999	Sedang
0,2000 - 0,3999	Rendah
0,0000 - 0,1000	Sangat Rendah

Sumber: Suliyanto, 2018

3.8 Uji Persyaratan Analisis Data

3.8.1 Uji Normalitas

Menurut Rambat Lupiyoadi dan Ridho Bramulya Ikhsan (2015). Uji normalitas data merupakan uji distribusi data yang akan dianalisis, apakah penyebarannya normal atau tidak, sehingga dapat digunakan dalam analisis parametrik. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah jumlah

sample yang di ambil sudah refsertatif atau belum sehingga kesimpulan penelitian yang diambil dari sejumlah sample dapat dipertanggung jawabkan. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan program SPSS 20.

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara:

1. Rumusan Hipotesis :
 - Ho : data dari populasi berdistribusi normal
 - Ha : data dari populasi yang tidak berdistribusi normal
2. Kriteria pengambilan keputusan
 - Apabila $Sig < 0,05$ maka Ho ditolak (distribusi sample tidak normal)
 - Apabila $Sig > 0,05$ maka Ho diterima (distribusi sample normal)

3.8.2 Uji Linieritas

Menurut Rambat Lupiyoadi Bramulya Ikhsan (2015) uji linieritas yaitu untuk melihat apakah model regresi dapat di dekati dengan persamaan linier. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi ataupun regresi linier dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi kurang dari 0,05. Dengan kata lain, uji linieritas dalam pengujian asumsi regresi dapat terpenuhi.

Prosedur pengujian:

1. Ho : model regresi berbentuk linier
 - Ha : model regresi tidak berbentuk linier
2. Apabila $Sig < 0,05$ maka Ho ditolak
 - Apabila $Sig > 0,05$ maka Ho diterima

3.8.3 Uji Multikolinier

Uji multikolinier adalah suatu kondisi dimana terjadi kolerasi atau hubungan yang kuat diantara variabel bebas yang diikutsertakan dalam pembentukan model regresi linier (Rambat & Ridho, 2015). Dalam analisis regresi berganda, maka akan terdapat dua atau lebih variabel bebas atau variabel independen yang diduga mempengaruhi variabel

tergantungnya. Pendugaan tersebut akan dapat dipertanggung jawabkan apabila tidak terjadi adanya hubungan yang linier diantara variabel-variabel independen.

Prosedur pengujian :

1. Jika nilai $VIF \geq 10$ maka ada gejala multikolinier
Jika nilai $VIF \leq 10$ maka tidak ada gejala multikolinier
2. Jika nilai tolerance $< 0,1$ maka ada gejala multikolinier
Jika nilai tolerance $> 0,1$ maka tidak ada gejala multikolinier
3. Pengujian multikolinier dilakukan melalui program SPSS 20.

3.9 Metode Analisa Data

Menurut Sanusi (2017:115) Metode analisis data adalah mendeskripsikan metode analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya. Data yang dikumpulkan tersebut ditentukan oleh masalah penelitian yang sekaligus mencerminkan karakteristik tujuan studi apakah untuk eksplorasi, deskripsi, atau menguji hipotesis.

3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel terikat (Y) terhadap dua atau lebih variabel (X) dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan Pelanggan
- X_1 = Kualitas Pelayanan *Frontliner*
- X_2 = Komunikasi Interpersonal *Frontliner*
- a = Konstanta
- b_1, b_2 = Koefisien regresi
- e = Variabel pengganggu

3.10 Pengujian Hipotesis

3.10.1 Uji t

Uji t digunakan untuk menguji apakah suatu nilai tertentu (yang diberikan sebagai pembanding) berbeda secara nyata ataukah tidak dengan rata-rata sebuah sampel. Berikut adalah variabel yang diuji mekai uji t:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

H_0 = Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

H_a = Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Kriteria pengujian dilakukan dengan:

- a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak
Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima
- b. Jika nilai $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak
Jika nilai $sig > 0,05$ maka H_0 diterima

2. Pengaruh Komunikasi Interpersonal *Frontliner* (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

H_0 = Komunikasi Interpersonal *Frontliner* (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

H_a = Komunikasi Interpersonal *Frontliner* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Kriteria pengujian dilakukan dengan:

- a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak
Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima
- b. Jika nilai $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak
Jika nilai $sig > 0,05$ maka H_0 diterima

3.10.2 Uji F

Uji F digunakan untuk menguji Kualitas Pelayan *frontliner* (X_1), dan Komunikasi Interpersonal *frontliner* (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

H_0 = Kualitas Pelayan *frontliner* (X_1), dan Komunikasi Interpersonal *frontliner* (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

H_a = Kualitas Pelayan *frontliner* (X_1), dan Komunikasi Interpersonal *frontliner* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara :

1. Membandingkan hasil perhitungan f dan nilai probabilitas (sig)

Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika nilai sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak

Jika nilai sig $> 0,05$ maka H_0 diterima

2. Menentukan nilai titik kritis untuk F tabel pada $db_1=k$ dan $db_2= n-k-1$
3. Menentukan kesimpulan dari hasil uji hipotesis