

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang merupakan penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang diangkakan. Menurut Sugiyono (2014: 38) Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme atau enterpretif, yang digunakan untuk meneliti obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, dengan teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data yang digunakan bersifat induktif atau kuantitatif, dan hasil penelitian kuantitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi, penelitian ini bertujuan untuk meneliti bagaimana pengaruh kualitas pelayanan program pascasarjana UM Metro terhadap loyalitas mahasiswa kuliah di program pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro Lampung.

B. Objek dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian pada tesis ini mahasiswa yang sedang menggunakan jasa Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro Lampung. Kegiatan penelitian ini dilakukan di Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro Lampung. Jl Gatot Subroto No 100 Metro Lampung.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, Sugiyono (2014: 35) metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif yaitu metode penelitian berdasarkan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan.

1. Oprasional Variable

Operasional Variabel merupakan definisi atau uraian yang menjelaskan dari suatu variabel yang akan diteliti yang mencakup indikator yang ada pada masing – masing variabel, adapun definisi variable penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*tangible*) ξ_1

- a. Definisi Konseptual bukti fisik (*tangible*) adalah kemampuan perusahaan untuk dapat menunjukkan eksistensinya kepada konsumen baik dari sarana prasarana perusahaan, fasilitas fisik, peralatan yang digunakan perusahaan, dan personil (penampilan dan sikap karyawan).
- b. Definisi Operasional adalah bukti fisik (*tangible*) meliputi (1) penampilan dan sikap karyawan, (2) fasilitas fisik, (3) sarana dan prasarana PPs UM Metro yang diukur menggunakan skala likert dan diberikan kepada mahasiswa PPs UM Metro Lampung TA.2019

2. Jaminan (*Assurance*) ξ_2

- a. Definisi konseptual jaminan adalah kemampuan perusahaan dalam menciptakan rasa aman kepada pelanggan selama menggunakan jasa atau produk perusahaan, serta sikap karyawan yang sopan santun dalam melayani pelanggan, sehingga menimbulkan rasa percaya dan aman para pelanggan terhadap produk dan jasa perusahaan.
- b. Definisi operasional jaminan meliputi indikator (1) tersedianya fasilitas keamanan (2) sikap sopan karyawan dalam memberikan pelayanan, (3) keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki karyawan, (4) bagaimana cara menumbuhkan rasa kepercayaan kepada konsumen (Mahasiswa), yang diukur menggunakan skala likert dan diberikan kepada mahasiswa PPS UM Metro Lampung TA.2019

3. Empati (*emphaty*) ξ_3

- a. Definisi konseptual empati adalah satu indikator yang sangat berpengaruh dalam kualitas pelayanan kepada pelanggan dimana perusahaan atau karyawan memiliki kemampuan dalam melayani pelanggan dengan tulus, dengan cara memberikan perhatian memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan serta menjalin komunikasi yang baik terhadap pelanggan.

- b. Definisi operasional meliputi (1) kenyamanan pelanggan dalam menggunakan barang& jasa, (2) pelanggan berulang kali menggunakan barang dan jasa perusahaan, (3) pelanggan merekomendasikan produk dan jasa perusahaan dengan pelanggan lain. yang diukur menggunakan skala likert dan diberikan kepada mahasiswa PPs UM Metro Lampung TA.2019.

Untuk mengukur variabel - variabel tersebut, dilakukan penyebaran kuisisioner kepada responden. Adapun penjabaran operasional variabel dalam penelitian ini secara singkat sebagai berikut:

Tabel 3.1 Operasional Variability

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
1.	Bukti Fisik ξ_3	1. Penampilan karyawan dan Dosen	1,2,3,4,
		2. Sikap karyawan dan Dosen	15
		3. Sarana dan prasana perusahaan	6, 7, 8, 9, 12, 14, 18,19, 20
		4. Fasilitas fisik	5, 11, 16, 17,
		5. Kelengkapan	13, 10
2	Jaminan (Assurance) ξ_2	1.ketersediaan fasilitas keamanan yang memadai	7, 8, 19
		2. sikap karywan dalam memberikan pelayanan	1, 16, 17
		3.keterampilan pengetahuan karyawan dan dosen dalam melayanani mahasiswa	2, 4, 6, 9, 10,13, 18

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
		4. menumbuhkan rasa percaya kepada mahasiswa	3, 5, 7, 11,12, 14, 15, 20
3	Empati (<i>emphaty</i>) ξ_3	1 .memberikan perhatian penuh kepada pelanggan	1, 7, 9, 10, 11, 12, 18, 15, 20
		2.Memahami pelanggan	2,4, 6,14, 16, 17,
		3.menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan	3, 5, 8, 13, 18, 19
4	Kehandalan (<i>reliability</i>) η_1	1.ketepatan waktu dalam melayani pelanggan	2, 3, 4, 5, 17, 18, 20
		2. pelayanan yang ramah ,sopan, langsung maupun secara online	1, 6,7, 8, 9, 12, 13, 14, 15, 19
		3.pengetahuan karyawan dan dosen yang baik.	10, 11, 16,
5	Daya Taggap (<i>responsinevess</i>) η_2	1.membantu pelayanan yang cepat untuk mahasiswa	1, 2, 3, 9, 20
		2. penanganan masalah yang baik	6, 7, 14, 15, 16, 19
		3.merespon permintaan mahasiswa dengan cepat	4, 5, 8, 10,13, 18,
		4.mendengarkan keluhan pelanggan	11, 12, 17,
6	Loyalitas η_3	1.mahasiswa merasa nyaman menggunakan baran dan jasa perusahaan	1, 2, 3, 8, 9, 10, 12,14, 15, 16, 18,

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
		2.mahasiswa memberikan informasi mengenai PPS yang baik	4,6, 7, 11, 20
		3. mahasiswa merekomendasikan produk ke pelanggan lain.	5, 13, 17, 19

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sugiyono (2009: 115) populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa PPs Universitas Muhammadiyah Metro tahun ajaran 2019. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 127 mahasiswa dengan jurusan MPB (Magister Pendidikan Biologi), MM (Magister Manajemen), dan MAP (Magister Administrasi pendidikan).

b.Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri – ciri atau keadaan tertentu yang akan di teliti, atau sampel dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi nanang (2017: 74). Untuk mengetahui besarnya sampel digunakan rumus slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : Besarnya sampel

N : Ukuran populasi

e : Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi yaitu 10%.

Dengan menggunakan rumus di atas maka berdasarkan jumlah mahasiswa PPS Universitas Muhammadiyah Metro Angkatan 2019 populasi sebesar 127 maka sampel yang harus diambil adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{127}{1 + 127 \times (0,01)^2} = n = 49,6 \text{ (50 Mahasiswa)}$$

Pembulatan = 50 Responden Maka besarnya sampel yang harus diambil adalah sebanyak 50 orang, dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *proportionate stratified random sampling*, teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata, Sugiyono (2009: 116), dengan asumsi bahwa sampel adalah mahasiswa angkatan 2019 yang sedang kuliah pada PPs Universitas Muhammadiyah Metro Lampung.

D. Teknik Pengumpulan Data

- a. Data primer yaitu data yang didapat dari sumber pertama seperti hasil dari wawancara dan pengisian kuisioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dan pengisian kuisioner kepada PPs Universitas Muhammadiyah Metro Angkatan 2019.
- b. Data Sekunder, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder ini berupa buku - buku literatur, Jurnal sebagai penunjang penelitian dan jenis-jenis pelayanan jasa yang diberikan pada PPs Universitas Muhammadiyah Metro Lampung.

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah

- 1) Kuesioner (angket). Menurut Sugiyono (2003: 162) kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis responden untuk dijawabnya. semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuisioner yang diberikan kepada responden yaitu Mahasiswa PPs Universitas Muhammadiyah Metro Lampung TA. 2019/2010. Berupa pertanyaan dengan jawaban tipe skala Likert.

Skala likert dipergunakan dalam melakukan pengukuran atas jawaban kepada responden penelitian dengan cara memberikan skor pada setiap item jawaban. Skor atas pilihan jawaban untuk kuisiioneryang diajukan untuk pertanyaan positif dan negatif dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert untuk pertanyaan Positif dan Negatif

NO	Skor	
1	5	1
2	4	2
3	3	3
4	2	4
5	1	5

2) Wawancara

Interview merupakan suatu pengumpulan data yang hampir sama dengan kuisiioner namun, teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri.

E. Pengujian Persyaratan Instrumen

Uji persyaratan instrumen dilakukan untuk mengetahui validitas dan reabilitas masing - masing item pertanyaan, uji instrumen ini dilakukan dengan tujuan agar item jawaban responden sesuai dengan indikator dan definisi konsep masing - masing variabel, serta tidak menimbulkan kesalahan dalam menafsirkan pertanyaan.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu instrumen yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisiioner. Uji validitas yang di gunakan yaitu pengujian validitas kontruk. Untuk menguji validitas konstruk, maka dapat digunakan pendapat para ahli , dalam hal ini instrumen dokonstruksi tentang aspek yang akan diukur dengan berdasarkan teori tertentu, (Sugiyono, 2019:352). Sebaliknya sebuah alat ukur yang kurang valid berarti memiliki tingkat validitas yang rendah. Untuk dapat mengukur tingkat validitas kuesioner, digunakan rumus Korelasi Product Moment yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi product moment

n = jumlah subjek

X = skor butir

Y = skor total

Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan, sehingga hasilnya jika dibandingkan dengan r_{tabel} dimana $df = n-k$ dan dengan $\alpha = 5\%$

Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ = tidak valid

Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ = valid

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas hanya dapat digunakan setelah suatu instrumen telah dipastikan validitasnya. Uji reliabilitas yang digunakan yaitu pengujian reliabilitas dengan *internal consistency*. Yang dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja, kemudian diperoleh analisis dengan teknik tertentu, teknik yang digunakan adalah teknik alfa cronbach yang dilakukan untuk jenis data interval. Sugiyono (2019: 365), suatu variabel dianggap reliabel jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , peneliti melakukan uji reliabilitas dengan menghitung *Cronbach's Alpha* dari masing – masing dalam suatu variabel.

sebagai berikut :

Cara menghitung *Cronbach's Alpha*

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Dimana:

r = Reliabilitas instrumen/koefisien reliabilitas

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum s_i^2$ = mean kuadrat kesalahan

s_t^2 = varians total

F. Uji Persyaratan Analisis

Uji persyaratan analisis dilakukan dengan tujuan memberikan gambaran tentang sejauh mana persyaratan telah terpenuhi sesuai dengan teknik analisis yang telah direncanakan, berikut beberapa pengujian yang harus dipenuhi sebelum analisis dilakukan antara lain:

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011: 160) Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen (terikat) dan variabel independent (bebas) mempunyai konstribusi atau tidak. Uji normalitas dilakukan untuk melihat penyebaran data yang normal atau tidak karena data diperoleh langsung dari pihak pertama melalui kuisisioner, ada dua cara mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis uji statistik dan grafik. Dalam uji statistic jika probability value $> 0,05$, maka H_0 diterima (berdistribusi normal) dan jika probability value $< 0,05$, maka H_0 ditolak (tidak berdistribusi normal), jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi mengikuti asumsi normalitas.

2. Uji Homogenitas

Uji Homogenitas dilaksanakan untuk mengetahui bahwa data sampel berasal dari populasi yang mempunyai varians yang homogen. Uji homogenitas menggunakan SPSS dengan kriteria yang digunakan untuk mengambil kesimpulan jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka varian kelompok data sama atau homogen. Sebaliknya, jika nilai dignifikansi $< 0,05$ maka varian kelompok data tidak sama (Priyanto, 2012: 56). Uji homogenitas ini dilakukan dengan menggunakan *SPSS versi 21*.

3. Uji Linearitas dan Keberartian Regresi

Linieritas adalah sifat hubungan yang linier antar variabel, artinya setiap perubahan yang terjadi pada satu variabel akan diikuti perubahan dengan besaran yang sejajar pada variabel lainnya. Uji lineritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan, uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat salam analisis kolerasi atau regresi linear.

Uji linieritas dan regresi dilakukan dengan menggunakan program office excel 2010. Dasar pengambilan kesimpulan dari uji linieritas dapat dilihat apabila $F_{hitung} < T_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa hubungan variabel bersifat linier. Sedangkan uji keberartian regresi terlihat apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan demikian regresi antar variabel signifikan.

G. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur (*path analysis*) merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksirkan hubungan kausalitas antara variabel (*model casual*) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Analisa jalur digunakan untuk menguji pengaruh variabel intervening, yang dapat dilakukan oleh analisa jalur adalah menentukan pola hubungan antara tiga atau lebih variabel dan tidak dapat digunakan untuk mengkonfirmasi atau menolak hipotesis kausalitas majiner (Ghozali, 2011:249). Analisis jalur ini dapat menunjukkan pengaruh dari suatu variabel akibat (endogen) melalui koefisien lintasan atau koefisien jalur.

Analisis jalur dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 20, pengujian ini dilakukan untuk mengidentifikasi apakah model ini dikatakan cukup baik dalam model struktur dan hasil pengukurannya, dikatakan baik apabila pengembangan model secara konseptual dan teoritis didukung oleh data – data empirik. Jika hasil analisis masih memiliki parameter yang tidak signifikan maka perlu dilakukan respesifikasi model dengan cara melakukan *trimming*. Tujuannya untuk mendapatkan model dilakukan dengan cara menghilangkan koefisien jalur yang tidak berarti.

Di samping menggunakan diagram jalur untuk menyatakan model yang di analisis dalam analisis jalur juga dapat ditampilkan dalam bentuk persamaan yang biasa disebut persamaan struktural. Model ini dapat dibuat model persamaan struktural matematis sebagai berikut:

Sub struktur 1

$$\eta_1 = \gamma_{11}\xi_1 + \gamma_{21}\xi_2 + \gamma_{31}\xi_3 + \zeta_1$$

Sub struktur 2

$$\eta_2 = \gamma_{12}\xi_1 + \beta_{12}\eta_1 + \gamma_{32}\xi_2 + \zeta_2$$

Sub struktur 3

$$\eta_3 = \gamma_{13}\xi_1 + \beta_{23}\eta_2 + \gamma_{33}\xi_3 + \zeta_3$$

Keterangan :

- γ (gama) = Hubungan antara eksogen – endogen
 ξ (kshi) = variabel eksogen
 ζ (zeta) = kesalahan dalam persamaan
 β (BETA) = Hubungan langsung variabel endogen - endogen
 η (ETA) = Variabel endogen

H. Hipotesis Statistik

Hipotesis statistik adalah pernyataan atau dugaan mengenai keadaan populasi yang sifatnya masih sementara atau lemah kebenarannya. Jika menguji hipotesis penelitian dengan perhitungan statistik, maka rumusan hipotesis tersebut perlu diubah ke dalam rumusan hipotesis penelitian hanya dituliskan salah satu saja yaitu hipotesis alternatif (H_a) atau hipotesis (H_o).

Sedangkan dalam hipotesis statistik keduanya dipasangkan sehingga dapat diambil keputusan dengan baik yaitu menera H_o berarti menolak H_a , begitu juga sebaliknya. Hipotesis statistik pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengujian pengaruh ξ_1 terhadap η_1

$H_o : \gamma_{\eta_1 \xi_1} \leq 0$: Bukti fisik ξ_1 tidak berpengaruh terhadap kehandalan η_1

$H_a : \gamma_{\eta_1 \xi_1} > 0$: Bukti Fisik ξ_1 berpengaruh terhadap kehandala η_1

2. Pengujian pengaruh ξ_2 terhadap η_1

$H_o : \gamma_{\eta_1 \xi_2} \leq 0$: Jaminan ξ_2 tidak berpengaruh terhadap kehandalan η_1

$H_a : \gamma_{\eta_1 \xi_2} > 0$: Bukti Fisik ξ_2 berpengaruh terhadap kehandala η_1

3. Pengujian pengaruh ξ_3 terhadap η_1

$H_o : \gamma_{\eta_1 \xi_3} \leq 0$: Empati ξ_3 tidak berpengaruh terhadap kehandalan (*reliability*) η_1

$H_a : \gamma_{\eta_1 \xi_3} > 0$: Empati ξ_3 berpengaruh terhadap kehandala η_1

4. Pengujian pengaruh ξ_1 terhadap η_2 responsiveness η_2

$H_o : \gamma_{\eta_2 \xi_1} \leq 0$: Bukti fisik ξ_1 tidak berpengaruh terhadap daya tanggap η_1

Ha : $\gamma \eta_2 \xi_1, > 0$: Bukti fisik ξ_1 berpengaruh terhadap daya tanggap
(*responsiveness*) η_2

5. Pengujian pengaruh ξ_3 terhadap η_2

Ho : $\gamma \eta_2 \xi_3, \leq 0$: Empati ξ_3 tidak berpengaruh terhadap η_2 *responsiveness*

Ha $\gamma \eta_2 \xi_3, > 0$: Empati ξ_3 berpengaruh terhadap *responsiveness* η_2

6. Pengujian pengaruh η_1 terhadap η_2

Ho : $\beta \eta_1 \eta_2, \leq 0$: Keandalan η_1 tidak berpengaruh terhadap daya tanggap η_2

Ha : $\beta \eta_1 \eta_2, > 0$: Keandalan η_1 berpengaruh terhadap daya tanggap η_2

7. Pengujian pengaruh ξ_1 terhadap η_3

Ho : $\gamma \eta_3 \xi_1, \leq 0$: Bukti fisik ξ_1 tidak berpengaruh terhadap loyalitas η_3

Ha : $\gamma \eta_3 \xi_1, > 0$: Bukti fisik ξ_1 berpengaruh terhadap loyalitas η_3

8. Pengujian pengaruh ξ_3 terhadap η_3

Ho : $\gamma \eta_3 \xi_3, \leq 0$: Empati ξ_3 tidak berpengaruh terhadap loyalitas η_3

Ha : $\gamma \eta_3 \xi_3, > 0$: Empati ξ_3 berpengaruh terhadap loyalitas η_3

9. Pengujian pengaruh η_2 terhadap η_3

Ho : $\beta \eta_2 \eta_3, \leq 0$: Daya tanggap η_2 tidak berpengaruh terhadap loyalitas η_3

Ha $\beta \eta_2 \eta_3, > 0$: Daya tanggap η_2 berpengaruh terhadap loyalitas η_3