

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini bersifat kausalitas, mengartikulasikan adanya hubungan antara dua atau lebih variabel. Teknik yang dipakai adalah analisa jalur atau path analysis, yang merupakan pengembangan dari analisa regresi berganda. Tujuan dari analisis jalur adalah menguji persamaan regresi di antara variabel eksogen dan endogen, serta melibatkan pengujian terhadap variabel moderasi. Variabel moderasi berperan penting karena terletak di antara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi atau menjelaskan variabel dependen.

Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif. Untuk mengumpulkan data, digunakan teknik survei dengan tujuan mendapatkan fakta tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Layanan melalui Kinerja Pegawai di Layanan Badan Pengolahan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Metro. Data yang terkumpul, baik secara langsung maupun tidak langsung, diperoleh menggunakan kuesioner.

Jenis penelitian ini didefinisikan sebagai deskriptif asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui, menjelaskan, dan menggambarkan pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini akan menghasilkan teori yang berguna untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2017: 153).

### **B. Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi mencakup seluruh objek penelitian, baik yang bersifat fisik maupun abstrak, serta kejadian atau fenomena yang menjadi sumber data dan memiliki karakteristik yang serupa. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari berbagai kalangan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan faktor-faktor lainnya (Sugiyono, 2017: 172). Jadi, populasi penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan BPPRD Kota Metro pada bulan Juli 2023, dengan total 122 orang.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2017: 62), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik populasi yang digunakan dalam penelitian apabila populasi terlalu besar dan peneliti tidak bisa meneliti semuanya karena keterbatasan dana, waktu, dan tenaga. Hasil penelitian dari sampel bisa diberlakukan pada populasi bila sampel tersebut representatif. Menurut Arikunto dalam Saprudin (2012: 63), jika subjek penelitian kurang dari 100, sebaiknya digunakan seluruhnya. Namun, jika subjek penelitian besar, bisa diambil 10-15% atau 20-25%, tergantung kemampuan peneliti. Dalam penelitian ini, digunakan teknik sampling jenuh untuk mempersempit populasi menjadi 122 responden. Ukuran sampel dihitung dengan rumus Slovin menurut Sugiyono (2015:87), untuk memastikan sampel representatif dan memungkinkan generalisasi hasil penelitian. Rumus Slovin digunakan karena memudahkan dalam perhitungan tanpa memerlukan tabel jumlah sampel yang kompleks.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 122 responden. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{122}{1 + 122(0,05)^2}$$

$$n = \frac{122}{1,305}$$

$$N = 93,48$$

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 93,48 dan dapat di bulatkan menjadi 93 responden.

## **C. Definisi Operasionalisasi Variabel**

### **1. Variabel Penelitian**

Menurut Creswell (2014:76), variabel penelitian merujuk pada karakteristik atau atribut individu atau organisasi yang bisa diukur atau diamati. Sekaran dan Bougie (2017:77) menjelaskan bahwa variabel adalah segala sesuatu yang dapat membedakan atau mengubah nilai. Sugiyono (2014:58) menyebutkan bahwa variabel penelitian adalah segala sesuatu yang dipelajari peneliti untuk memperoleh informasi dan menarik kesimpulan.

#### **a. Variabel Endogen (variabel terikat)**

Variabel Endogen merupakan variabel yang menjadi fokus utama peneliti. Menurut Ghozali (2018:51), variabel endogen adalah variabel yang nilainya dipengaruhi atau ditentukan oleh variabel lain. Dalam penelitian ini, variabel terikat atau endogen adalah Kepuasan layanan (Y).

#### **b. Variabel Eksogen (variable Bebas)**

Ghozali (2018:52) mengartikan variabel eksogen sebagai variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam diagram jalur, variabel eksogen ditunjukkan sebagai variabel yang tidak menerima panah dari variabel lain. Pada penelitian ini, variabel bebas atau eksogen adalah Kualitas pelayanan (X).

#### **c. Variabel Moderasi**

Variabel Mediasi atau Moderasi (variabel penengah) menurut Ghozali (2018:52) adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel endogen dan eksogen, sehingga hubungan tersebut menjadi tidak langsung dan tidak dapat diukur secara langsung. Dalam penelitian ini, variabel mediasi atau moderasi adalah kinerja pegawai (Z).

### **2. Definisi Operasional Penelitian**

Operasional variabel merupakan penjelasan secara rinci mengenai variabel yang diteliti sehingga permasalahan dalam penelitian dapat dipecahkan. Dalam penelitian ini variabel yang diteliti adalah Kualitas Pelayanan (X), Kepuasan layanan (Y) dan Kinerja pegawai (Z).

Tabel 7. Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas pelayanan (X) Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108)	1. Reliability (kepercayaan)	Likert
	2. Tangibles (bukti fisik)	
	3. Responsiveness (daya tanggap)	
	4. Assurance (jaminan)	
	5. Empaty (empati)	
Kepuasan layanan (Y) Nina Rahmayati (2010:96),	1. Prosedur.	Likert
	2. Persyaratan Pelayanan.	
	3. Kejelasan Petugas Pelayanan.	
	4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan.	
	5. Tanggungjawab Petugas Pelayanan.	
	6. Kemampuan Petugas Pelayanan.	
	7. Kecepatan Pelayanan.	
Kinerja pegawai (Z) Zeithaml dalam Sudarmanto (2015:14)	1. Keandalan	Likert
	2. Daya Tanggap	
	3. Kompetensi	
	4. Kesopanan	
	5. Komunikasi	
	6. Kejujuran	
	7. Keamanan	
	8. Pengetahuan	
	9. Bukti Langsung	

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Mengumpulkan data merupakan aspek krusial di setiap proses penelitian. Tipe data yang dihimpun oleh peneliti disesuaikan dengan rumusan masalah serta hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2018:200). Teknik-teknik berikut ini diterapkan untuk memperoleh data yang akurat dan relevan sesuai dengan masalah penelitian.

##### 1. Observasi

Pada penelitian ini, peneliti menerapkan metode observasi untuk mengamati perilaku subjek saat berinteraksi dengan orang lain atau dengan peneliti, serta untuk mencatat kegiatan yang berlangsung dan mendengarkan informasi yang disampaikan. Metode observasi ini bertujuan untuk memahami ekspresi subjek ketika berbicara atau perilaku mereka saat bersama keluarga atau orang lain. Pengamatan ini penting guna meningkatkan kemampuan peneliti dalam

mengenali motif, kepercayaan, perhatian, perilaku tidak sadar, kebiasaan, dan aspek-aspek penting lainnya.

Menurut Poerwandari (2017:45), observasi adalah proses pengamatan dan pencatatan yang dilakukan secara sistematis terhadap elemen-elemen yang terlihat pada fenomena atau gejala di objek penelitian. Sugiyono (2018:145) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data melalui observasi sangat cocok digunakan dalam penelitian yang melibatkan perilaku manusia, proses kerja, gejala alam, terutama ketika jumlah subjek yang diamati tidak terlalu banyak.

Observasi partisipan memungkinkan peneliti berbaur dan ambil bagian dalam kehidupan masyarakat topik penelitian. Sebaliknya, dalam observasi non-partisipan, peneliti berperan sebagai pengamat atau saksi dari fenomena atau kejadian yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, observasi digunakan sebagai alat untuk memahami proses dan hasil wawancara dalam konteks yang lebih luas. Observasi yang dilakukan mencakup pengamatan terhadap subjek, perilaku mereka selama wawancara, interaksi antara subjek dan peneliti, serta elemen-elemen lain yang relevan guna menyediakan data tambahan yang mendukung hasil wawancara.

## **2. Kuesioner**

Kuesioner merupakan suatu metode untuk mengumpulkan data di mana responden diberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab. Dalam penelitian ini, kuesioner mencakup pertanyaan terbuka, seperti meminta nama, tempat tinggal, dan usia responden, serta pertanyaan tertutup di mana responden harus memilih satu dari beberapa jawaban yang telah disediakan. Kuesioner ini didesain untuk menggali informasi dari responden secara sistematis dan terstruktur, sehingga peneliti dapat memperoleh data yang dibutuhkan untuk analisis lebih lanjut.

## **3. Dokumentasi.**

Menurut Sugiyono (2018:476), dokumentasi adalah sebuah metode pengumpulan data dan informasi yang mencakup buku, arsip, dokumen, tulisan angka, serta gambar yang berupa laporan dan keterangan yang mendukung penelitian. Dokumen ini berfungsi sebagai pelengkap dari metode observasi atau wawancara dan akan memiliki kredibilitas tinggi jika disertai dengan foto-foto atau karya tulis akademik yang sudah ada. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan

melalui kuesioner yang disebarakan secara daring menggunakan platform Google Docs. Kuesioner ini sebagai teknik pengumpulan data dijalankan dengan memberikan serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab, seperti yang diuraikan oleh Sugiyono (2014). Hasil dari kuesioner ini nantinya akan dianalisis dengan menggunakan skala Likert, yang membagi jawaban responden ke dalam lima tingkat pada skala ordinal. Skala Likert ini membantu peneliti dalam mengkuantifikasi pendapat atau respons dari para responden secara lebih terstruktur dan obyektif. Hasil kuesioner akan diolah menggunakan skala Likert, yang terdiri dari lima tingkat jawaban dalam skala jenis ordinal, sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju, diberi bobot 5
- b. Setuju, diberi bobot 4
- c. Ragu-Ragu, diberi bobot 3
- d. Tidak Setuju, diberi bobot 2
- e. Sangat Tidak Setuju, diberi bobot 1

Digambarkan menggunakan jenjang sebagai berikut:



Keterangan:

- SS : Sangat Setuju  
 S : Setuju  
 RR : Ragu-ragu  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju

### E. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menyoroti tiga variabel utama: Kualitas Pelayanan (X), Kepuasan Layanan (Y), dan Kinerja Pegawai (Z). Berikut adalah penjelasan bagaimana variabel-variabel tersebut diukur dalam penelitian ini:

### 1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

- a. Definisi konseptual: Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana suatu produk atau jasa memiliki fitur yang dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan.
- b. Definisi Operasional: Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan lima indikator utama, (1) Bukti Langsung (Tangible) mengacu pada penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan bahan komunikasi. (2) Empati (Empathy) melibatkan perhatian dan pendekatan individual dari penyedia layanan kepada pelanggan. (3) Keandalan (Reliability) kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. (4) Daya Tanggap (Responsiveness) kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. (5) Jaminan (Assurance) pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan.
- c. Kisi-kisi Instrumen: Pengukuran Kualitas Pelayanan dilakukan menggunakan angket dengan skala Likert. Instrumen ini berisi sejumlah pertanyaan, di mana setiap pertanyaan memiliki lima pilihan jawaban yang berkisar dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Skor diberikan sebagai berikut: (a) sangat tidak setuju, skor 1; (b) tidak setuju, skor 2; (c) ragu-ragu, skor 3; (d) setuju, skor 4; (e) sangat setuju, skor 5.

Tabel berikut menyajikan kisi-kisi instrumen untuk variabel kualitas pelayanan, yang mencakup indikator-indikator tersebut dan aspek-aspek yang diukur melalui pertanyaan yang telah dirancang. Penggunaan angket dengan skala Likert ini bertujuan untuk mendapatkan data yang akurat dari responden mengenai persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau individu, serta bagaimana hal tersebut berdampak pada kepuasan dan kinerja pegawai. Dengan penjelasan ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai bagaimana variabel kualitas pelayanan diukur dan dievaluasi dalam konteks penelitian ini.:

Tabel 8. Kisi-kisi Instrument kualitas Pelayanan

No	Indikator	Butir Soal Angket
1	Keandalan (reliability)	1,2
2	Bukti langsung (tangible)	3,4
3	Daya tangkap (responsiveness)	5,6
4	Jaminan (assurance)	7,8
5	Empati (empathy)	9,10
Jumlah		10

## 2. Variabel Kepuasan layanan (Y)

- a. Definisi Konseptual: Kepuasan layanan adalah tingkat perasaan seorang individu yang muncul setelah mereka membandingkan kinerja yang mereka rasakan dari suatu produk atau jasa dengan harapan atau ekspektasi yang mereka miliki sebelumnya.
- b. Definisi Operasional: Kepuasan layanan dapat diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu (1) prosedur yang diterapkan, (2) persyaratan layanan, (3) kejelasan informasi dari petugas layanan, (4) kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan, (5) tanggung jawab yang ditunjukkan oleh petugas layanan, (6) kemampuan atau keahlian petugas layanan, dan (7) kecepatan dalam pelayanan yang diberikan.
- c. Kisi-kisi Instrumen: Kepuasan layanan diukur dengan menggunakan angket atau kuesioner yang menggunakan skala Likert. Variabel ini terdiri dari sejumlah pertanyaan di mana setiap pertanyaan memiliki lima opsi jawaban. Jawaban yang diberikan kemudian diberi skor berdasarkan skala berikut: (a) sangat tidak setuju diberi skor 1; (b) tidak setuju diberi skor 2; (c) ragu-ragu diberi skor 3; (d) setuju diberi skor 4; dan (e) sangat setuju diberi skor 5. Kisi-kisi instrumen untuk variabel kepuasan layanan ini ditampilkan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 9. Kisi-kisi Instrument Kepuasan layanan

No	Indikator	Butir Soal Angket
1	Prosedur.	1,2
2	Persyaratan Pelayanan	3,4
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	5,6
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	7,8
5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	9,10
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	11,12
7	Kecepatan Pelayanan	13,14
Jumlah		10

## 3. Variabel Kinerja Pegawai (Z)

- a. Definisi Konseptual: Kinerja Pegawai merujuk pada hasil yang dicapai oleh sebuah organisasi, terlepas dari apakah organisasi itu berorientasi pada profit atau non-profit, dalam kurun waktu tertentu. Hal ini melibatkan berbagai aspek kerja yang berkontribusi pada tujuan organisasi.
- b. Definisi Operasional: Kinerja Pegawai diukur menggunakan beberapa indikator penting yang mencakup: (1) Keandalan, yakni sejauh mana



pegawai dapat diandalkan dalam tugasnya; (2) Daya Tanggap, yakni kemampuan pegawai untuk merespons kebutuhan dan situasi kerja; (3) Kompetensi, yaitu keahlian dan keterampilan yang dimiliki pegawai; (4) Kesopanan, terkait sikap dan perilaku pegawai dalam berinteraksi; (5) Komunikasi, yaitu kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi dengan benar; (6) Kejujuran, yakni integritas dan ketulusan pegawai; (7) Keamanan, terkait dengan bagaimana pegawai menjaga lingkungan kerja yang aman; (8) Pengetahuan, yaitu pemahaman pegawai tentang pekerjaan mereka; dan (9) Bukti Langsung, yang merupakan penilaian dari hasil kerja yang dapat diamati langsung.

- c. Kisi-kisi Instrumen: Instrumen penelitian Kinerja Pegawai berbentuk angket atau kuesioner yang menggunakan skala Likert. Variabel Kinerja Pegawai diukur dengan sejumlah butir pertanyaan, setiap butir menyediakan 5 pilihan jawaban. Pilihan-pilihan ini diberi skor sebagai berikut: (a) sangat tidak setuju dengan skor 1; (b) tidak setuju dengan skor 2; (c) ragu-ragu dengan skor 3; (d) setuju dengan skor 4; dan (e) sangat setuju dengan skor 5. Kisi-kisi instrumen Kinerja Pegawai ini dipresentasikan dalam tabel yang memuat rincian butir pertanyaan dan indikator yang diukur sebagai berikut:

Tabel 10. Kisi-kisi Instrument Kinerja Pegawai

No	Indikator	Butir Soal Angket
1	Kehandalan	1,2
2	Daya Tanggap	3,4
3	Kompetensi	5,6
4	Kesopanan	7,8
5	Komunikasi	9,10
6	Kejujuran	11,12
7	Keamanan	13,14
8	Pengetahuan	15,16
9	Bukti Langsung	17,18
Jumlah		18

## F. Teknik Analisis data

Penelitian ini menguji keempat hipotesis yang telah diajukan.

### 1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2018:206), analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menjelaskan data yang telah terkumpul tanpa tujuan membuat kesimpulan umum atau generalisasi. Statistik deskriptif menyediakan gambaran

mengenai data dengan memperhatikan nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, nilai maksimum, nilai minimum, total, rentang, kurtosis, dan skewness (kemiringan distribusi) (Ghozali, 2018).

## 2. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen dilakukan untuk menilai kelayakan dan penggunaan instrumen dalam penelitian. Instrumen penelitian harus memenuhi syarat validitas dan reliabilitas agar dapat digunakan.

### a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk memastikan apakah kuesioner yang digunakan valid. Suatu kuesioner dianggap valid jika mampu mengukur variabel yang diteliti. Menurut Sugiyono (2013:348), instrumen yang valid adalah yang mampu mengukur apa yang hendak diukur. Tingkat validitas data diukur dengan koefisien korelasi menggunakan software SPSS. Korelasi setiap item pertanyaan dengan total nilai variabel diuji menggunakan korelasi Pearson atau rumus korelasi product moment. Nilai  $r_{xy}$  yang diperoleh dibandingkan dengan nilai  $r$  product moment tabel pada tingkat signifikansi 0,05. Jika  $r_{xy}$  lebih besar dari  $r$  tabel, maka item tersebut dianggap valid. Hasil analisis data akan menunjukkan item-item pernyataan yang tidak valid dan harus dihapus.

### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dirancang untuk menilai apakah kuesioner tetap akurat dan konsisten ketika diterapkan lebih dari satu kali pada kondisi dan gejala serupa dengan menggunakan alat pengukur yang sama. Untuk mengukur tingkat keandalan suatu variabel, digunakan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dianggap memiliki keandalan atau reliabilitas yang baik jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60. Semakin nilai Cronbach Alpha mendekati angka satu, semakin tinggi pula tingkat reliabilitas data tersebut (Ghozali, 2009). Untuk menguji reliabilitas setiap variabel, digunakan koefisien Cronbach Alpha dengan memanfaatkan bantuan software SPSS.

Rumus yang dipakai adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir

$\Sigma^2$  = varians total (Arikunto, 2013: 239)

### 3. Uji Asumsi Klasik

Model ini mendeskripsikan hubungan antara blok indikator dengan variabel laten. Variabel laten diukur menggunakan indikator refleksif dan formatif berdasarkan asumsi bahwa konstruk dan variabel laten mempengaruhi indikator, atau terdapat hubungan kausal dari konstruk ke indikator manifest (Ghozali, 2018). Pengujian dalam Outer Model meliputi:

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengevaluasi apakah model regresi menunjukkan distribusi normal antara variabel terikat dan variabel independen. Jika distribusi data normal atau mendekati normal, model regresi dianggap baik. Untuk menentukan normalitas data, digunakan uji statistik non-parametrik, yaitu uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov (1-Sample K-S). Jika hasil pengujian menunjukkan nilai probabilitas signifikan di atas 0,05, variabel dianggap memiliki distribusi normal.

#### b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk memastikan bahwa spesifikasi model yang digunakan sudah tepat. Fungsinya bisa berbentuk linear, kuadrat, atau kubik, sesuai dengan studi empiris. Uji linearitas dilakukan menggunakan program SPSS. Hasilnya dilihat pada kolom Sig. pada baris Linearity di Anova Table. Jika nilainya kurang dari 0,05, data dianggap linear dan sesuai dengan syarat linearitas.

#### c. Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk mendeteksi apakah ada korelasi antara variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang ideal tidak memiliki korelasi antar variabel independen. Untuk menguji adanya multikolinearitas dalam model regresi, dapat dilihat dari nilai tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor). Biasanya, multikolinearitas ditunjukkan oleh nilai tolerance  $\leq 0,10$  atau nilai VIF

$\geq 10$  (Ghozali, 2009). Jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,1, maka model regresi bisa dianggap bebas dari masalah multikolinearitas.

#### **d. Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk menentukan apakah terdapat perbedaan variance dari residual antar pengamatan dalam sebuah model regresi. Model regresi yang baik harus menunjukkan homoskedastisitas, yaitu kondisi di mana variance residual adalah konstan antar pengamatan. Apabila variance residual mengalami perubahan antara pengamatan satu dengan pengamatan lainnya, kondisi tersebut disebut heteroskedastisitas. Salah satu metode untuk melakukan uji Heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji Glejser. Pandangan ini sesuai dengan pernyataan Gujarati yang disebutkan oleh Ghozali (2011: 142).

### **4. Uji Hipotesis**

Untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dan untuk menilai pengaruh variabel mediasi dalam menjembatani hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, peneliti menggunakan berbagai metode analisis. Metode tersebut meliputi analisis regresi sederhana untuk menguji hipotesis pertama (H1), hipotesis kedua (H2), serta hipotesis ketiga (H3), dan menggunakan analisis jalur untuk menguji hipotesis keempat (H4).

#### **a. Analisis Regresi Sederhana**

Analisis regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen, sesuai dengan yang dinyatakan oleh Sugiyono (2013: 261). Analisis ini diterapkan untuk menguji hipotesis pertama hingga hipotesis ketiga. Berikut adalah langkah-langkah dalam melaksanakan analisis regresi sederhana:

- 1) Membuat hipotesis yang ingin diuji.
- 2) Mengumpulkan data yang relevan.
- 3) Menentukan model regresi yang sesuai.
- 4) Mengestimasi parameter dalam model regresi.
- 5) Menguji asumsi-asumsi klasik.
- 6) Menginterpretasikan hasil uji regresi.

Dengan mengikuti langkah-langkah ini, peneliti dapat menguji apakah terdapat hubungan signifikan antara variabel independen dengan variabel

dependen, serta seberapa kuat hubungan tersebut. Analisis ini memberikan pemahaman mendalam terkait dinamika antar variabel yang diteliti.

### 1) Membuat garis linier sederhana

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y : Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan

a : Harga Y ketika harga X = 0

b : Angka arah atau koefisien regresi

X : Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

(Sugiyono, 2013: 261)

### 2) Koefisien korelasi dan determinasi

Koefisien korelasi dan koefisien determinasi memiliki tujuan dan metode penilaian yang penting dalam analisis statistik untuk memahami hubungan antara dua variabel, X dan Y. Menentukan nilai koefisien korelasi membantu kita mengetahui apakah variabel X memberi pengaruh positif atau negatif terhadap variabel Y. Penilaian ini dilakukan dengan melihat r hitung atau nilai R pada tabel Model Summary yang ada dalam output SPSS setelah dilakukan analisis regresi. Ketika r hitung memiliki nilai positif, berarti pengaruhnya positif; jika nilai r negatif, artinya pengaruhnya negatif.

Sebaliknya, koefisien determinasi yang sering disebut sebagai R<sup>2</sup> atau R Square, memberikan informasi tentang sejauh mana variabel Y dapat dijelaskan oleh variabel X. Nilai R<sup>2</sup> ini bisa ditemukan pada tabel Model Summary dalam hasil output regresi SPSS. Untuk menafsirkannya, nilai ini dikali 100 untuk mendapatkan persentase. Persentase ini menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel X dalam menjelaskan variasi pada variabel Y. Sisanya, yaitu (100-R<sup>2</sup> dalam persentase), menggambarkan bagian dari variabel Y yang dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar variabel X.

Kedua koefisien ini bersama-sama memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana dalam analisis regresi, satu variabel dapat mempengaruhi variabel lainnya, baik secara positif atau negatif (dengan melihat nilai r hitung), maupun sejauh mana pengaruh ini menjelaskan variasi yang diamati dalam data (dengan melihat nilai R<sup>2</sup> atau R Square). Sederhananya, koefisien korelasi membantu melihat arah dan kekuatan hubungan antara dua variabel,

sementara koefisien determinasi menggambarkan sejauh mana variabel bebas (X) dapat menjelaskan varians pada variabel tergantung (Y).

### 3) Uji regresi secara parsial

Untuk mengetahui apakah hipotesis (H1, H2, dan H3) yang telah ditetapkan diterima atau ditolak, maka dilakukan pengujian secara statistik dengan menggunakan uji statistik t, uji t dilakukan dengan rumus :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t : t hitung, r : koefisien korelasi, n : jumlah ke- n (Sugiyono, 2013: 230)

Uji t bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh suatu variabel secara individu terhadap variasi pada variabel terikat. Jika nilai t hitung lebih kecil dari t tabel pada tingkat signifikan 5%, maka pengaruhnya dianggap tidak signifikan. Sebaliknya, jika nilai t hitung lebih besar atau sama dengan t tabel pada tingkat signifikan 5%, maka pengaruhnya dianggap signifikan.

Dalam penentuan signifikan atau tidaknya hipotesis, kita melihat nilai Sig. pada tabel coefficients hasil olahan data. Jika nilai Sig. kurang dari 0,05, hipotesis diterima dengan signifikan. Sebaliknya, jika nilai Sig. lebih besar dari 0,05, hipotesis dianggap tidak signifikan..

#### b. Analisis Jalur

Analisis jalur digunakan untuk menguji hipotesis serta mengevaluasi pengaruh variabel mediasi (variabel intervening) dalam hubungan antara variabel independen dan dependen. Sebagai pengembangan dari analisis regresi berganda, analisis jalur menggunakan regresi untuk menduga hubungan kausal yang telah ditetapkan berdasarkan teori (Ghozali, 2011: 249).

Analisis jalur difokuskan pada pola hubungan antara tiga atau lebih variabel, tetapi metode ini tidak bisa memverifikasi atau menolak hipotesis kausalitas yang bersifat spekulatif. Untuk menghitung koefisien jalur, diperlukan dua persamaan struktural, yaitu persamaan regresi yang menggambarkan hubungan yang dihipotesiskan.