

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Strategi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini menggunakan strategi penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mencari hubungan atau pengaruh satu atau lebih variabel independen dengan satu atau lebih variabel dependen. (Sugiyono, 2015:292).

Metoda yang digunakan untuk dapat mendukung strategi dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metoda survey yang bersifat asosiatif, dengan cara melakukan pengumpulan data dan juga menganalisis data dengan mencari pendapat dari subjek yang akan diteliti dengan menggunakan kuesioner untuk dapat mengetahui pengaruh variabel yang akan diteliti. Peneliti akan menganalisis mahasiswa Stei.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti.

Maka dari itu dapat ditentukan populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia angkatan 2018 jurusan manajemen. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 330 orang.

3.2.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel

yang diambil dari populasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik convenience. Convenience Sampling didefinisikan sebagai metode yang diambil oleh peneliti di mana mereka mengumpulkan data riset pasar dari kumpulan responden yang tersedia. Pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan teknik convenience dengan responden yang dipilih adalah mahasiswa sekolah tinggi ilmu ekonomi Indonesia dengan kriteria mahasiswa aktif jurusan manajemen angkatan 2018 tahun akademik 2021/2022 genap.

Jumlah ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus slovin, sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel = 5%

Maka ukuran sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

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

$$n = \frac{330}{1 + 330(0,05)^2}$$

= 180 responden

3.3 Data dan Metoda Pengumpulan Data

3.3.1 Data

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data Primer dalam penelitian ini merupakan data yang bersumber langsung dari responden.

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka yang dapat diberikan secara langsung kepada responden Sugiyono (2018:219). Pengumpulan data dilakukan dengan peneliti menyebarkan kuisisioner secara online dengan membagikan link berupa google form kepada responden melalui wa group / pribadi.

3.3.2 Metoda Pengumpulan Data

Penelitian ini mengumpulkan data dengan Teknik penyebaran kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini bersifat tertutup (close-ended) dimana pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan jawaban. Jadi kuesioner jenis ini responden tidak diberi kesempatan untuk mengeluarkan pendapat. Dalam penelitian ini, peneliti akan menyebar kuesioner (angket) kepada mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia angkatan 2018 jurusan manajemen dan mahasiswa yang merupakan responden dalam penelitian akan menjawab kuesioner yang berisi pernyataan yang terkait dengan masalah penelitian ini.

Peneliti menetapkan penelitian dilakukan setiap hari selama satu minggu dengan menetapkan jumlah sampel penelitian sebanyak 180 orang. Apabila peneliti pada hari itu telah memenuhi kuota dengan memperoleh 180 orang maka selesai tugas peneliti untuk mencari sampel penelitian.

Untuk pengolahan data dari hasil kuesioner maka peneliti menggunakan metode *skala likert*. *Skala likert* digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena. Skala likert yang diukur kemudian dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan titik tolak untuk independent instrument yang berupa pernyataan. Jawaban setiap instrument yang menggunakan *skala likert* mempunyai skor mulai dari angka 4-3-2-1.

Berikut adalah kriteria penilaian yang digunakan pada skala likert.

Tabel 3. 1 Skala Likert

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2015)

3.4 Operasionalisasi Variabel

Variabel yang diukur kemudian dijabarkan ke dalam beberapa indikator dan dari masing-masing indikator tersebut dibuat pertanyaan atau pernyataan yang menjadi pedoman dalam menyusun item-item instrument. Indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada **Tabel 3.2**

Tabel 3. 2 Variabel Indikator dan sub Indikator

Variabel	indikator	Sub Indikator	No Butir
Kualitas Pelayanan (X ₁) Tjiptono (2014:282-284)	Bukti fisik	Bangunan kampus terlihat indah dan bersih	1
		Kampus memberikan fasilitas belajar yang lengkap	2
		Kampus memberikan suasana perkuliahan yang baik	3
	Kehandalan	Prosedur pelayanan tepat dan cepat	4
	Daya tangkap	Informasi seputar perkuliahan mudah didapatkan mahasiswa	5
	Jaminan	Data akademis mahasiswa selalu ada saat dibutuhkan	6
		Keamanan pembayaran spp terjamin	7
	Empati	Pegawai berpakaian rapi saat	8

		bekerja	
Citra Merek (X ₂) Kotler & Keller (2016:347)	Pengenalan	STEI menjadi salah satu kampus terkenal yang berada di Jakarta	9
	Reputasi	STEI mempunyai reputasi yang baik	10
	Daya tarik	STEI menyediakan beasiswa bagi mahasiswa-mahasiswi berprestasi	11
	Kesetiaan	Mahasiswa tertarik menempuh pendidikan di STEI Jakarta	12
	Keterjangkauan harga	Biaya kuliah di STEI terjangkau	13
Persepsi Harga (X ₃)	Kesesuaian harga dengan kualitas produk	Biaya kuliah sesuai dengan kualitas program studi	14
Kotler & Keller (2012:52)	Daya saing harga	Biaya yang ditawarkan mampu bersaing dengan kampus lain	15
	Kesesuaian harga dengan manfaat	Biaya kuliah sesuai dengan manfaat yang didapat	16
		Biaya kuliah sesuai dengan hasil yang diinginkan	17
		Saya merasa puas karena pelayanan kampus sesuai dengan harapan saya	18
	Kesesuaian harapan	Saya merasa puas karena fasilitas yang disediakan kampus sesuai dengan harapan saya	19
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Minat	Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan	20

(2015:101)	berkunjung kembali	Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai	21
	Kesediaan merekomendasikan	Saya bersedia merekomendasikan STEI ke orang lain karena nilai dan manfaat yang saya peroleh	22

3.4.1 Pengujian Instrumen Penelitian

3.4.1.1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk dapat mengetahui sejauh mana kevalidan pertanyaan dari penyebaran kuesioner.

Uji validitas menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan menggunakan rumus 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 = Koefisien validitas butir pernyataan yang dicari
- n = Banyaknya responden
- x = Skor yang diperoleh subyek dari seluruh item
- Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item

Pada penelitian ini uji validitas akan dilakukan dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 22. Untuk menentukan nomor-nomor butir yang valid dan yang gugur, perlu dikonsultasikan dengan table *r product moment*. Kriteria penilaian uji validitas adalah:

- i. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item kuesioner tersebut valid.
- ii. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item kuesioner tidak valid.

Apabila nilai r_{hitung} sebesar 0,3 (r kritis) ke atas, maka faktor tersebut merupakan konstruksi yang kuat atau memiliki validitas konstruksi.

3.4.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 22. *Cronbach Alpha* adalah patokan yang digunakan untuk mendeskripsikan korelasi atau hubungan antara skala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada. Instrumen yang dipakai dalam variabel tersebut dikatakan reliabel apabila memiliki Cronbach Alpha lebih dari 0,60.

Rumus Koefisien Alpha Cronbach:

$$\alpha_u = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_I^2}{S_I^2} \right)$$

Keterangan:

k = Jumlah butir kuisisioner

α_u = Koefisien keterandalan butir kuisisioner

$\sum S_I^2$ = Jumlah variansi skor butir yang valid

S_I^2 = Variansi total skor butir

Bila semakin 0 (nol) maka reabilitasnya semakin rendah, uji reabilitas data digunakan rumus Cronbach Alpha, dengan rumus:

$$S_I^2 = \frac{\sum X_i^2}{n} - \left(\frac{\sum X_i}{n} \right)^2$$

Keterangan:

$\sum X_i$ = Jumlah skor setiap butir

$\sum X_i^2$ = Jumlah kuadrat skor setiap butir

3.5 Metoda Analisis Data

3.5.1 Pengolahan Data

SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) merupakan program olah data statistik untuk penelitian umum, penelitian skripsi/ tugas akhir, tesis, disertasi dan sebagainya. Program SPSS merupakan sebuah *software* untuk keperluan olah data statistik. Dalam menganalisis data penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis sebagai berikut:

3.5.2 Penyajian Data

Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk tabel dan gambar agar dapat memudahkan dalam memahami dan menganalisa data yang disajikan.

3.5.3 Metode Analisis Statistik Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik.

3.5.3.1 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah antara nol dan satu. Jika koefisien determinasi sama dengan nol (0), maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika bersarnya koefisien determinasi mendekati angka 1, maka variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen (Sujarweni. 2019;142).

3.5.3.2 Uji Koefisien Regresi (Uji t)

Uji t adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel terikat terhadap variabel bebas secara parsial. Taraf signifikansi 5%.

Taraf signifikansi $\alpha = 5\%$, dengan sampel (n) = 180, menentukan tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan

(df) $n-k-1$, (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel bebas). Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025)

Kriteria:

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima

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

A. Uji Koefisien Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

$H_0: \beta_1 \leq 0$: Kepuasan mahasiswa tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan

$H_0: \beta_1 > 0$: Kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan

B. Uji Koefisien Regresi Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Mahasiswa

$H_0: \beta_2 \leq 0$: Kepuasan mahasiswa tidak dipengaruhi oleh citra merek

$H_0: \beta_2 > 0$: Kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh citra merek

C. Uji Koefisien Regresi Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa

$H_0: \beta_3 \leq 0$: Kepuasan mahasiswa tidak dipengaruhi oleh persepsi harga

$H_0: \beta_3 > 0$: Kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh persepsi harga

3.5.3.3 Uji Kelayakan Model (Uji f)

Uji F digunakan untuk mengetahui kelayakan data (Sujarweni, 2019;141).

Kaidah pengambilan keputusan dalam uji F adalah:

H_0 : tidak memenuhi kelayakan

H_a : memenuhi kelayakan

Kriteria:

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, Maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, Maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Ho diterima artinya tidak terdapat pengaruh signifikansi antara variabel bebas terhadap terikat dependen secara simultan atau bersama-sama, sedangkan jika Ho ditolak artinya terdapat pengaruh antara variabel terikat terhadap variabel bebas secara simultan. Dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$, (signifikansi 5% atau 0,05).

Menentukan Hipotesis

Ho : $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \leq 0$: Secara simultan Kepuasan mahasiswa tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, citra merek dan persepsi harga.

Ho : $\beta_1, \beta_2, \beta_3, > 0$: Secara simultan Kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, citra merek dan persepsi harga.