

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Obyek dan Subyek penelitian**

Menurut Sekaran (2006) subyek ialah satu dari anggota sampel, sebagaimana elemen adalah anggota dari populasi. Subyek penelitian yaitu Mahasiswa Aktif di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Obyek penelitian adalah suatu atribut atau penilaian orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Sugiyono (2015). Dan obyek penelitian adalah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

#### **B. Jenis Data**

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data yang bersifat kuantitatif karena dinyatakan dengan angka-angka yang menunjukkan nilai atau besaran variabel yang diwakilinya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti langsung (dari tangan pertama). Data primer merupakan data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, kelompok fokus, dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber (Sekaran, 2006).

### **C. Teknik pengambilan sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Convenience Sampling*. *Convenience sampling* adalah cara mengumpulkan informasi dari elemen-elemen populasi yang tersedia dengan tidak perlu susah payah. Sampel penelitian ini yaitu, mahasiswa aktif yang melakukan studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan 115 responden untuk diteliti. Menurut Hair dkk (2010) mengemukakan ukuran sampel minimal 5 kali jumlah indikator, Hair dkk (2010) juga mengemukakan bahwa ukuran sampel yang sesuai berkisar antara 100-200 responden yang dirasakan sudah cukup untuk mewakili populasi.

### **D. Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Teknik ini menunjukkan suatu cara yang sehingga dapat diperlihatkan penggunaannya melalui angket, wawancara, pengamatan, tes, dokumentasi, dan sebagainya, Sekaran (2006). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### **Kuisoner**

Kuisoner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan-pertanyaan kepada orang lain yang dijadikan responden dalam penelitian, agar orang tersebut dapat memberikan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diberikan.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang diberikan kepada masing-masing responden. Sekala yang digunakan adalah sekala likert. Menurut Sugiyono (2015) sekala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini yang mana menggunakan instrumen penelitian berupa kuisioner, penulis menggunakan metode skala likert (*Likert's Summated Ratings*). Pertanyaan-pertanyaan dalam kuisioner dibuat menggunakan skala 1-5 untuk mendapatkan data yang bersifat interval dan diberi skor atau nilai seperti dibawah ini:

- 1) Sangat setuju (SS) : 5
- 2) Setuju (S) : 4
- 3) Netral (N) : 3
- 4) Tidak setuju (TS) : 2
- 5) Sangat tidak setuju (STS): 1

#### **E. Definisi oprasional variabel penelitian**

Definisi oprasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat variabel yang diamati, Sugiyono (2011). Definisi oprasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan. Adapun definisi oprasional dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.1  
Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. (sumber: Tjiptono, 2007)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangible.</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Keamana gedung perkuliahan.</li> <li>b. Ruang kuliah yang memadai.</li> <li>c. Perpustakaan yang nyaman dan lengkap.</li> <li>d. Peralatan penunjang perkuliahan tersedia untuk semua ruang kuliah.</li> </ol> </li> <li>2. <i>Reliability.</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ketepatan waktu kedatangan pegawai dan pengelola program.</li> <li>b. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.</li> <li>c. Pemberian pelayanan dengan ramah.</li> <li>d. Ketersediaan memberikan pelayanan kepada mahasiswa.</li> </ol> </li> <li>3. <i>Responsiveress.</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tanggap dalam menerima keluhan dan masalah mahasiswa.</li> <li>b. Tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan permasalahan mahasiswa.</li> </ol> </li> <li>4. <i>Assurance.</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pegawai dan</li> </ol> </li> </ol>

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
		<p>pengelola memberikan pelayanan dengan ramah.</p> <p>b. Pegawai dan pengelola memiliki kompetensi dalam menyelesaikan tugas.</p> <p>c. Kemampuan menyelesaikan permasalahan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.</p> <p>5. <i>Empathy</i>.</p> <p>a. Perhatian diberikan oleh pegawai dan pengelola kepada setiap mahasiswa secara individu.</p> <p>b. Pegawai dan pengelola memberikan rasa aman dan nyaman.</p> <p>(Zeithaml dan Bitner 2006)</p>
Persepsi Harga (X2)	Persepsi harga merupakan bagaimana informasi harga dipahami seluruhnya oleh konsumen dan memberikan makna yang dalam bagi mereka (sumber: Peter dan Olson, 2000)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterjangkauan harga.</li> <li>2. Kesuaian harga dengan kualitas layanan.</li> <li>3. Kesesuaian harga dengan manfaat. (Kotler dan Armstrong, 2008)</li> </ol>

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. (umber: Kotler, 2001)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan.</li> <li>2. Daya tanggap, ketersediaan karyawan universitas untuk mengatasi keluhan mahasiswa yang berhubungan dengan masalah kuliah.</li> <li>3. Kepastian, kesediaan pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji universitas terhadap mahasiswa disamping layanan-layanan lainnya.</li> <li>4. Empati, adanya pemahaman karyawan lembaga terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya.</li> <li>5. Berwujud, berhubungan dengan aspek fisik universitas yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar. (Alma, 2002)</li> </ol>

## **F. Uji Kualitas Instrumen**

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner. Kuisisioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Uji validitas juga sebagai bukti bahwa instrumen, teknik, atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep, Sekaran (2006).

Ghozali (2009) menyatakan jika nilai signifikan yang diperoleh dari setiap indikator  $< 0,05$ , maka dinyatakan Valid. Uji validitas ini menggunakan teknik korelasi *Product Momen*.

### **2. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas sebenarnya adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil. *Cronbach's Alpha* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain, Sekaran (2006). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel, jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ .

## **G. Uji Hipotesis dan Analisis Data**

### **1. Analisis Regresi Linear Berganda**

Regresi linear adalah alat statistik yang dipergunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel terhadap satu buah variabel. Variabel yang mempengaruhi sering disebut variabel bebas,

variabel independen atau variabel penjelas. Variabel yang dipengaruhi sering disebut dengan variabel terikat atau variabel dependen. Regresi linear berganda digunakan oleh peneliti bila penelitian bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua variabel independen sebagai faktor predictor dimanipulasi (naik turunnya nilai), Sugiyono (2015). Regresi linear berganda sebagai alat analisis data yang dioperasikan menggunakan program komputer SPSS.

Alasan menggunakan analisis regresi linear berganda pada penelitian ini adalah terdapat lebih dari satu variabel bebas atau variabel independen yang berpengaruh terhadap satu variabel terikat atau variabel dependen. Selanjutnya untuk membuat estimasi rata-rata dan nilai variabel tergantung dengan didasarkan pada nilai variabel bebas. Persamaan matematis analisis regresi linier berganda dituliskan sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = kepuasan konsumen

a = konstanta

$\beta_1, \beta_2$  = koefisien regresi

$X_1$  = persepsi kualitas pelayanan

$X_2$  = persepsi harga

e = eror

Analisis regresi linier berganda meliputi uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk melihat sumbangan efektif persepsi kualitas

pelayanan dan persepsi harga dalam menjelaskan kepuasan mahasiswa, uji F bertujuan melihat pengaruh secara simultan persepsi kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan mahasiswa dan uji t untuk melihat pengaruh secara parsial persepsi kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan mahasiswa.

## 2. Uji Hipotesis

### 1) Uji F

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama (simultan) dapat berpengaruh terhadap variabel dependen. Cara yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel dengan ketentuan sebagai berikut, Ghozali (2009) :

$H_0 : \beta = 0$ , berarti tidak ada pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

$H_a : \beta > 0$ , berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf signifikan 5% ( $\lambda = 0,05$ ) dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan probabilitas (nilai signifikan)  $<$  tingkat signifikansi 5% ( $\lambda < 0,05$ ) maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak berarti ada variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

- b. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan probabilitas (nilai signifikansi) > tingkat signifikansi 5% ( $\lambda < 0,05$ ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak berarti ada variabel independen secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Dimana  $F_{tabel}$  ditentukan dengan mencari derajat bebasnya yaitu  $df_1 = k - 1$  dan  $df_2 = N - k$ , dimana  $N$  = jumlah sampel dan  $k$  = jumlah variabel.

## 2) Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  terhadap  $t_{tabel}$  dengan ketentuan sebagai berikut (Ghozali, 2009) :

$H_0 : \beta = 0$ , berarti tidak ada pengaruh signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

$H_a : \beta > 0$ , berarti ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf signifikansi 5%)

- a. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan probabilitas (nilai signifikansi) < tingkat signifikansi 5% ( $\lambda = 0,05$ ) maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan probabilitas (nilai signifikansi) > tingkat signifikansi 5% ( $\lambda = 0,05$ ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak berarti tidak ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel

independen terhadap variabel dependen. Dimana  $t$  tabel ditentukan dengan mencari derajat bebasnya yaitu  $df = N-k$ .

### 3) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel penjelas yaitu persepsi kualitas pelayanan (X1), dan persepsi harga (X2) dalam menerangkan variasi variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi (Ghozali, 2009).

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambah satu variabel independen, maka  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai Adjusted  $R^2$  (Adjusted R Square) pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti  $R^2$ , nilai

Adjusted  $R^2$  dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model (Ghozali, 2009). Untuk variabel bebas lebih dari dua menggunakan Adjusted  $R^2$  (Santoso, 2000)

