

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Subjek Dan Objek Penelitian

1. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2014), “Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid, dan reliable tentang suatu hal (variabel tertentu)”. Objek dalam penelitian ini adalah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Subjek Penelitian

Menurut Arikunto (2016) mengatakan bahwa subjek penelitian adalah memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang di permasalahan. Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

B. Jenis Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian adalah data primer berupa jawaban responden. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2014) mengatakan bahwa data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tempat dimana penulis mengadakan penelitian untuk diamati dan dicatat. Data primer dapat berupa opini subjek

(orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini mengambil sampel dengan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Sugiyono (2014) menyatakan bahwa *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan yang dikehendaki. Pemilihan sekelompok objek dalam *purposive sampling* didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian. Kriteria responden yang dipilih yakni : Responden adalah mahasiswa yang telah kuliah minimal semester 3 (tiga) tanpa cuti.

Jumlah sampel penelitian ini merujuk pada pendapat Santoso (2012), besarnya sampel bila terlalu besar menyulitkan untuk mendapat model yang cocok, ukuran sampel yang digunakan antara 100-200 responden agar dapat digunakan estimasi interpretasi dengan SEM(*structural equation modeling*). Sehingga dalam penelitian ini peneliti menentukan jumlah sampel yang diambil dari setengah jumlah yang di tentukan oleh Santoso (2012) yaitu sebanyak 150 responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan alat kuesioner. Kuesioner merupakan daftar pernyataan yang diberikan langsung kepada orang yang dimintai keterangan tentang dirinya. Jenis kuesioner yang digunakan adalah *close ended* dengan skala likert. *Close ended* yaitu kuesioner yang berisi pernyataan yang sudah disediakan jawabannya oleh peneliti.

E. Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiono (2014) definisi operasional adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variable yang dapat diukur. Pada penelitian ini terdapat empat variabel, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas layanan sebagai variabel independen (X1)
2. Citra merek sebagai variabel independen (X2)
3. Loyalitas konsumen sebagai variabel dependen (y)
4. Kepuasan konsumen sebagai Variabel mediasi (Z)

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel Penelitian

	Variabel	Defenisi	Indikator	Sumber
1	Kualitas Layanan	Kualitas layanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh (Zeithaml, 1998)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi kampus 2. Tempat parkir 3. Kelengkapan buku 4. Ketersediaan jumlah ruang kuliah 5. Kenyamanan ruang kuliah 	Wibowo (2007) dalam Winahyunin gsih dan Edris

	Variabel	Defenisi	Indikator	Sumber
2	Citra merek	Citra merek didefinisikan sebagai gambaran total dari pikiran konsumen atau pelanggan sasaran terhadap produk atau merek (Howard, 1989)	<p>Citra perguruan tinggi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berorientasi pada pelanggan 2. Kepedulian terhadap lingkungan 3. Kredibilitas Perguruan Tinggi <hr/> <p>Citra produk</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Program studi banyak pilihan b. Program studi berakreditasi <hr/> <p>Citra pengguna</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah alumni 2. Masa studi mahasiswa 3. Prestasi mahasiswa 	Keller (2003) dalam Pramudyo
3	Loyalitas konsumen(mahasiswa)	Loyalitas konsumen (mahasiswa) secara umum dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku pembelian pengulangan yang telah menjadi kebiasaan, yang mana telah ada keterkaitan dan keterlibatan tinggi pada pilihan konsumen terhadap obyek tertentu, dan bercirikan dengan ketiadaan pencarian informasi eksternal dan evaluasi alternatif (Engel, Blackwell, dan Miniard, 1995).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak pindah 2. Rekomendasi 3. Positive WOM 	Sugandini (2003) dalam Winahyuningsih dan Edris
4	Kepuasan Konsumen (Mahasiswa)	Kepuasan konsumen (mahasiswa) merupakan keputusan evaluatif pasca konsumsi berkenaan dengan suatu produk atau jasa khusus (Gundersen dkk., 1996)	<ol style="list-style-type: none"> 1. sistem layanan yang baik 2. kemudahan dan kecepatan memperoleh informasi 3. biaya yang tidak terlalu mahal 	Sutardji dan Sri Ismi Maulidyah (2006) Winahyuningsih dan Edris

	Variabel	Defenisi	Indikator	Sumber
			4. lulus tepat waktu	

Seluruh variabel diukur dengan skala Likert yang mempunyai bobot dari 1 sampai dengan 5, dengan alternatif jawaban dari Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1, Tidak Setuju (TS) skor 2, Netral (N) skor 3, Setuju (S) skor 4, dan Sangat Setuju (SS) skor 5.

F. Uji Kualitas Instrumen

Uji kualitas instrumen menjelaskan tentang uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya sebuah kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk menjelaskan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

1. Uji validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2014). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya sebuah kuesioner. Dalam penelitian ini, uji validitas yang digunakan ialah uji validitas dengan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) untuk mengidentifikasi adanya hubungan antar variabel dengan melakukan uji korelasi. Menurut Ferdinand (2014) bahwa Analisis faktor konfirmatori yaitu untuk mengkonfirmasi faktor-faktor yang dibentuk untuk mendefinisikan sebuah konsep atau

konstruk penelitian. Kuesioner dikatakan valid jika nilai estimasi $> 0,5$ (Ghozali, 2014).

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas data adalah suatu uji yang dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang dalam kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Menurut Ferdinand (2014), uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur apakah suatu kuesioner penelitian secara konsisten menghasilkan hasil yang sama setiap kali dilakukan pengukuran. Uji reliabilitas ini menggunakan *Construct Reliability* (CR). Penelitian dikatakan reliabel jika nilai *Construct Reliability* (CR) $> 0,7$ (Ghozali, 2014).

G. Analisis Data Dan Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2014) menyatakan bahwa suatu penelitian membutuhkan analisis data dan interpretasinya yang bertujuan menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti dalam rangka mengungkap fenomena tertentu. Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Metode yang dipilih untuk menganalisis data harus sesuai dengan pola penelitian dan variabel yang akan diteliti. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model kausalitas atau hubungan pengaruh. Untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini maka teknik analisis yang digunakan adalah *SEM* atau *Structural Equation Modeling* yang dioperasikan

melalui program *AMOS*. Permodelan penelitian melalui *SEM* memungkinkan seorang peneliti dapat menjawab pertanyaan penelitian yang bersifat dimensional (yaitu mengukur apa indikator dari sebuah konsep) dan regresif (mengukur pengaruh atau derajat hubungan antara faktor yang telah diidentifikasi dimensinya).

Adapun langkah-langkah teknik analisis *SEM* yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada tahapan Hair et. Al (1998) dalam Ghazali (2014), sebagai berikut:

Langkah 1: Pengembangan Model Berdasarkan Teori

Pengembangan model dalam penelitian ini telah dilakukan seperti dijelaskan dalam tinjauan teori, dimana terdapat 4 variabel yang terdiri dari dua variabel eksogen, satu variabel endogen dan satu variabel mediasi. Keempat variabel diukur dengan menggunakan indikator untuk menguji hubungan kualitas layanan, citra institusi, antara kepuasan, dan loyalitas Mahasiswa.

Langkah 2 dan 3 : Menyusun Diagram Jalur dan Konversi Diagram Jalur ke dalam Persamaan Struktural

Masing-masing variabel beserta indikator yang telah dibangun pada langkah sebelumnya antara satu dengan lainnya, sehingga membentuk diagram jalur yang digambarkan dalam model penelitian. Masing-masing model kausalitas dibuat berdasarkan kerangka pemikiran teoritis yang dikembangkan. Dalam *SEM* diagram jalur ini dapat dikonversikan ke dalam persamaan struktural.

Langkah 4: Memilih Jenis Input Matriks dan Estimasi

Input data dalam *SEM* menggunakan matrik varian/kovarian atau matrik korelasi untuk keseluruhan estimasi program yang digunakan dalam input data adalah SPSS versi 15.0 dan program yang digunakan untuk pengolahan data menggunakan *AMOS* 21.0 dengan *maximum likelihood estimation*. Adapun pengujian asumsi SEM meliputi:

a. Ukuran Sampel

Ukuran sampel memberikan dasar untuk mengestimasi sampling error. Model estimasi menggunakan *maximum likelihood* minimal diperlukan 100, dan direkomendasikan ukuran sampel antara 100-200 dapat memberikan hasil yang stabil.

b. Uji Normalitas Data

Evaluasi normalitas dilakukan dengan menggunakan kriteria *critical ratio skewness* sebesar ± 2.58 pada tingkat signifikan 0,01. Data dapat disimpulkan mempunyai distribusi normal jika *critical ratio skewness* dibawah harga mutlak 2.58.

c. Evaluasi Outlier

Outlier adalah kondisi observasi dari suatu data yang memiliki karakteristik untuk yang terlihat sangat berbeda dari observasi-observasi lainnya dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim, baik untuk variabel tunggal ataupun variabel kombinasi (Hair et al, 1998 dalam Ghazali, 2014). Deteksi terhadap outlier dengan melihat nilai *mahalanobi distance* dibandingkan dengan

kriteria nilai *chi-square* pada *degree of freedom* (sesuai jumlah indikator) dan $\alpha = 0,001$ (Ghozali, 2014).

Langkah 5: Menilai Identifikasi Model Struktural

Problem identifikasi model adalah ketidakmampuan model yang dikembangkan untuk menghasilkan estimasi yang unik. Cara mengamati gejala-gejala problem identifikasi antara lain: standard error yang besar untuk salah satu atau lebih koefisien, nilai estimasi yang tidak mungkin (misalnya varian *error* yang negatif), nilai korelasi yang sangat tinggi ($>0,90$) antar koefisien estimasi. Untuk mengatasi problem identifikasi adalah menetapkan lebih banyak konstrain dalam model (menghilangkan beberapa koefisien estimasi) sampai masalah yang ada akan hilang.

Langkah 6: Menilai Kriteria *Goodness of Fit*

Tindakan pertama yang dilakukan adalah mengevaluasi apakah data yang digunakan dapat memenuhi asumsi-asumsi SEM. Setelah asumsi-asumsi SEM terpenuhi, langkah berikutnya adalah menentukan kriteria yang akan digunakan untuk mengevaluasi model dan pengaruh-pengaruh yang ditampilkan dalam model. Evaluasi model dilakukan melalui uji kesesuaian dan statistik, serta uji reliabilitas.

Langkah 7: Interpretasi Terhadap Model

Bila estimasi yang dihasilkan memiliki residual yang besar, dapat dilakukan modifikasi terhadap model yang dikembangkan. Namun, modifikasi hanya dapat dilakukan bila terdapat justifikasi teori yang cukup kuat, sebab *SEM* bukan ditunjukkan untuk menghasilkan teori tetapi untuk menguji model yang

mempunyai pijakan teori yang baik dan benar. Untuk memberikan interpretasi apakah model berbasis teori yang diuji dapat diterima langsung apa perlu dimodifikasi, perhatian diarahkan pada kekuatan prediksi dari model, yaitu dengan mengamati besarnya residual yang dihasilkan.