

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode merupakan cara utama yang dipergunakan untuk mencapai satu tujuan misalnya untuk menguji serangkaian hipotesa dengan teknik serta alat-alat tertentu.<sup>20</sup> Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan rasional. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Dan sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.<sup>21</sup>

Sedangkan menurut jenis data dan analisisnya, pendekatan ini termasuk dalam pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.<sup>22</sup> Dalam hal ini peneliti menggunakan penelitian lapangan atau *field research*, yaitu dengan meneliti langsung pada obyek yang akan diteliti dengan penyebaran kuosiner secara

---

<sup>20</sup>Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1994), hal. 131

<sup>21</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 1

<sup>22</sup>*Ibid...*, hal. 13

langsung kepada pelanggan dan wawancara langsung dengan pihak pemilik bengkel mobil OMEGA 2 Jalan Bendo-Ngetal Trenggalek.

Adapun fungsi dari pendekatan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui adakah pengaruh harga servis dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan kinerja karyawan sebagai variabel *intervening* pada bengkel mobil OMEGA 2 Jalan Bendo-Ngetal Trenggalek.

## **B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian**

### **1. Populasi**

Populasi berasal dari kata bahasa Inggris "*population*", yang berarti jumlah penduduk. Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Penelitian ini dilakukan apabila penelitian melihat semua liku-liku yang ada di dalamnya.<sup>23</sup> Jadi, populasi merupakan objek dan subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.

Dengan demikian maka populasi dapat dikatakan sebagai keseluruhan yang diteliti atau disebut obyek penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan bengkel mobil OMEGA 2 yang jumlahnya tidak diketahui.

### **2. Sampling**

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *non probability sampling*, yaitu metode sampling

---

<sup>23</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), hal. 130

yang tidak memberi kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap unsur atau populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan jenis *non probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* (teknik sampling berdasarkan kebetulan) yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.<sup>24</sup> Teknik ini digunakan karena topik yang diteliti adalah mengenai citra dimana semua orang dapat memberikan penilaian.

### 3. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.<sup>25</sup> Berdasarkan pengertian populasi yang telah disebutkan, jumlah anggota populasi dalam penelitian ini tidak dapat dihitung atau tak terhingga. Oleh karena itu untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus proporsi populasi sebagai berikut :

$$n = Z^2 \alpha \left( \frac{P \times Q}{d^2} \right)$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

$Z\alpha$  = Z Tabel dengan tingkat signifikansi tertentu

P = Proporsi populasi pertama

Q = (1-P) Proporsi populasi kedua

---

<sup>24</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Edisi VI)*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hal. 78

<sup>25</sup>*Ibid...*, hal. 73

$d$  = Tingkat kesalahan yang di toleransi.<sup>26</sup>

Untuk lebih jelasnya, jumlah sampel diuraikan dalam perhitungan berikut, proporsi populasi yang diharapkan sebesar 50%, tingkat kesalahan sebesar 10% dengan tingkat kepercayaan 95% = 1,96. Dengan menggunakan rumus diatas, maka jumlah sampel yang diperoleh yaitu :

$$n = Z^2 \alpha \left( \frac{P \times Q}{d^2} \right)$$

$$n = (1,96)^2 \left( \frac{0,50 \times (1 - 0,50)}{0,10^2} \right)$$

$$n = 96,04$$

Hasil perhitungan 96,04 tersebut karena mendekati angka 100 maka dibulatkan menjadi 100 agar memudahkan perhitungan. Oleh karena itu dalam penelitian ini digunakan 100 responden sebagai sampel.

## C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

### 1. Sumber Data

Data merupakan bahan mentah yang apabila diolah dengan baik melalui berbagai analisis dapat menjadi sebuah informasi. Sumber data adalah subyek dari mana data dapat diperoleh.<sup>27</sup> Dilihat dari segi sumber perolehan data atau dari mana data tersebut berasal secara umum dalam penelitian dikenal ada dua jenis data yaitu:

---

<sup>26</sup>Supramono & Haryanto, *Desain Penelitian Studi Pemasaran*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2005), hal.62

<sup>27</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur...*, hal. 107

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama (sumber asli) di lapangan.<sup>28</sup> Sesuai dengan asalnya dari mana data tersebut diperoleh, maka jenis data ini sering disebut dengan istilah data mentah, berupa hasil angket maupun wawancara dengan responden.

Adapun yang menjadi sumber datanya adalah responden yang telah dipilih sebagai populasi yaitupara pelanggan bengkel mobil OMEGA 2 Jalan Bendo-Ngetal Trenggalek.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, misal dari majalah, dokumen. Jadi data sekunder berasal dari tangan kedua, ketiga dan seterusnya. Data seperti ini bisa diperoleh melalui suatu dokumen, salinan atau lainnya.

Adapun yang menjadi sumber data skunder dari penelitian ini adalah informasi yang diperoleh dari pihak-pihak bengkel mobil OMEGA 2, dokumentasi penelitian terdahulu, buku-buku yang diperlukan dan data-data yang berkaitan dengan permasalahan-permasalahan penelitian ini.

## 2. Variabel

Variabel data adalah variabel yang secara sederhana dapat diartikan ciri individu,obyek,gejala,peristiwa yang dapat diukur secara kuantitatif ataupun

---

<sup>28</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: "Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif"*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2001) hal. 128

kualitatif.<sup>29</sup>Adapun dalam penelitian ini diidentifikasi menjadi dua variabel, yaitu:

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen.<sup>30</sup>Pada penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah “Harga Servis” yang diberi simbol  $X_1$ , dan “Kualitas Pelayanan” diberi simbol  $X_2$ .

b. Variable Mediasi (*Intervening Variable*)

Variabel *Intervening* merupakan variabel antara atau *mediating*. Fungsi dari variabel ini yaitu memediasi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.<sup>31</sup>Adapun untuk variabel *intervening* pada penelitian ini yaitu “Kinerja Karyawan” yang diberi simbol  $X_3$  atau  $Y_1$ .

c. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen.<sup>32</sup>Adapun untuk variabel terikat pada penelitian ini yaitu “Kepuasan Pelanggan” yang diberi simbol  $Y$ .

---

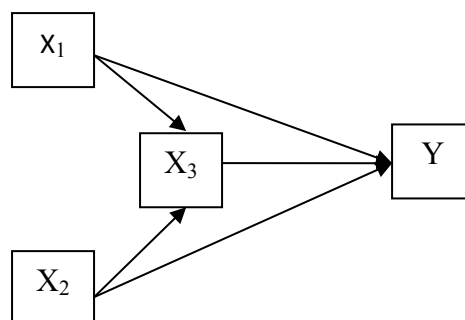
<sup>29</sup>Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*., hal. 118

<sup>30</sup>Sugiyono, *Metode*..., hal.64

<sup>31</sup>Imam Ghazali, *Statistik Nonparametrik*, (Semarang: BP UNDIP, 2005), hal.210

<sup>32</sup>Ahmad Tanzeh, *Metode Penelitian Praktis*, (Jakarta: PT Bina Ilmu, 2004), hal. 51

**Gambar 3.1**  
**Skema / Paradigma Variabel Penelitian**



Sumber : Konsep yang dikembangkan dalam Penelitian,2017

### 3. Skala Pengukuran

Pengukuran terhadap variabel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuisisioner atau angket yang dibagikan kepada para responden yang disusun dengan menggunakan lima alternatif jawaban atau tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan tersebut. Responden yang diteliti tinggal memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan.

Adapun skala pengukuran dalam penelitian ini adalah menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap atau gejala sosial.<sup>33</sup> Adapun prosedur pengelolaan data dengan menggunakan statistik yaitu:

#### a. *Editing*

*Editing* adalah kegiatan memeriksa data yang telah dikumpulkan dari responden. Apakah setiap pertanyaan dijawabnya, kalau dijawab apakah

---

<sup>33</sup>Riduan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2003), hal.

cara menjawabnya benar. Jadi *editing* merupakan pekerjaan mengoreksi atau mengecek terhadap data yang masuk.

b. *Coding* (memberi kode data)

*Coding* adalah memberikan tanda atau kode agar mudah memeriksa jawaban. Pada penelitian ini kegiatan mengkode dimaksudkan dengan pemberian kode pada setiap variabel, yaitu:

1. Data tentang Harga Servis ( $X_1$ )
2. Data tentang Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )
3. Data tentang Kinerja Karyawan ( $X_3$ )
4. Data tentang Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )

c. *Scoring* (pemberian skor data)

*Scoring* adalah kegiatan memberikan angka dan data yang dikuantifikasikan dan menghitungnya untuk jawaban setiap responden. Untuk skor dari setiap jawaban untuk setiap pertanyaan ditentukan sesuai dengan tingkat pilihan :

1. Nilai 5 bila pada jawaban angket memilih alternatif a
2. Nilai 4 bila pada jawaban angket memilih alternatif b
3. Nilai 3 bila pada jawaban angket memilih alternatif c
4. Nilai 2 bila pada jawaban angket memilih alternatif d
5. Nilai 1 bila pada jawaban angket memilih alternatif e

d. *Tabulating*

*Tabulating* adalah menggolongkan kategori jawaban dalam tabel-tabel. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa dengan *tabulating* data yang banyak akan tampak ringkas.



e. *Analising*

*Analising* adalah kegiatan mengolah dan membuat analisis terhadap data sebagai dasar bagian penarikan kesimpulan. Analisis yang dimaksud adalah dengan memberikan perhitungan secara statistik terhadap data yang masuk.

Ciri khas skala *likert* ini adalah bahwa semakin tinggi skor yang diperoleh seorang responden, maka merupakan indikasi bahwa responden tersebut makin positif terhadap obyek yang ingin diteliti oleh penulis.

## **D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian**

### **1. Teknik Pengumpulan Data**

a. Metode Angket (*Questionnaire*)

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>34</sup> Dalam pelaksanaan metode ini, penulis menyebarkan angket kepada para pelanggan bengkel mobil OMEGA 2 sebagai sampel untuk dijawab dalam beberapa waktu yang telah ditentukan, kemudian jawaban tersebut dikumpulkan kepada penulis untuk diperiksa hasil kelengkapan jawabannya. Lalu angket tersebut akan diukur dengan alat ukur yang disebut “*skala likert*”.

---

<sup>34</sup>Sugiyono. *Metode ...*, hal. 135

Dengan skala pengukur ini maka nilai variabel yang diperoleh dari jawaban responden terhadap angket dapat diukur dengan instrumen tertentu, dapat dinyatakan dalam bentuk angka sehingga lebih akurat, efisien dan komunikatif.<sup>35</sup>

Setelah itu penulis memberi kode bagi jawaban yang sudah lengkap dan selanjutnya skor tersebut diberi standar sebagai berikut:

- 1) Skor 5 = alternatif jawaban untuk pilihan Sangat Setuju
- 2) Skor 4 = alternatif jawaban untuk pilihan Setuju
- 3) Skor 3 = alternatif jawaban untuk pilihan Netral
- 4) Skor 2 = alternatif jawaban untuk pilihan Tidak Setuju
- 5) Skor 1 = alternatif jawaban untuk pilihan Sangat Tidak Setuju

b. Metode Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai.<sup>36</sup> Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data-data yang diperoleh yang dianggap kurang dalam mencari data melalui metode angket.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan menyelidiki dokumen-dokumen yang sudah ada sebagai tempat menyimpan sejumlah data. Dokumentasi asal katanya ‘Dokumen’ yang artinya barang-barang tertulis,

---

<sup>35</sup>Suharsimi. *Prosedur Penelitian...*, hal. 85

<sup>36</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Prenada Media, 2005) hal.

oleh karena itu dalam pelaksanaannya penelitian harus tertulis.<sup>37</sup> Metode dokumentasi pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui sejarah, latar belakang, profil, dan segala hal yang terkait dengan operasional bengkel mobil OMEGA 2.

## 2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah, atau mengumpulkan, mengelola, menganalisis, dan menyajikan data-data secara sistematis serta objektif dengan tujuan memecahkan suatu permasalahan atau menguji suatu hipotesis. Jumlah instrumen penelitian tergantung pada jumlah variabel penelitian yang telah ditetapkan untuk diteliti. Sehingga titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti.

Dari variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasionalnya, dan selanjutnya ditentukan indikator yang akan diukur. Dari indikator ini kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Untuk memudahkan penyusunan instrumen, maka perlu digunakan “matrik pengembangan instrumen” atau “kisi-kisi instrumen”.<sup>38</sup> Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner/angket yang menggunakan skala *likert* dengan 5 opsi jawaban dan akan diberi skor pada jawabandari responden yang diasumsikan benar dan dapat dipercaya menurut skala *likert*. Skala *likert* pada setiap item dalam penelitian ini ditunjukkan dengan jawaban

---

<sup>37</sup>*Ibid...*, hal.124

<sup>38</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal 103

dan diberi skor untuk keperluan analisis kuantitatif. Berikut adalah instrumen dalam penelitian yang dilakukan peneliti :

**Tabel 3.1**  
**Kisi-kisi Instrumen Penelitian**

Harga Servis (X <sub>1</sub> )	Keterjangkauan Harga (X <sub>1.1</sub> )	Faktor harga menjadi salah satu pertimbangan saya dalam menggunakan jasa bengkel mobil OMEGA 2. (X <sub>1.1.2</sub> )	1
		Harga servis pada jasa bengkel mobil OMEGA 2 sesuai dengan pendapatan saya.. (X <sub>1.1.1</sub> )	2
	Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk (X <sub>1.2</sub> )	Harga servis yang relatif stabil membuat saya terdorong untuk terus menggunakan jasa bengkel mobil OMEGA 2. (X <sub>1.2.2</sub> )	3
		Saya bersedia membayar dengan harga yang lebih mahal dengan tujuan mendapatkan pelayanan yang lebih baik.(X <sub>1.2.1</sub> )	4
	Daya Saing Harga (X <sub>1.3</sub> )	Harga servis pada jasa bengkel mobil OMEGA 2 lebih terjangkau dibandingkan bengkel lainnya. (X <sub>1.3.1</sub> )	5
		Harga yang ditawarkan pada jasa bengkel mobil OMEGA 2 bervariasi sesuai dengan jasa perbaikan yang ditawarkan. X <sub>1.3.2</sub> )	6
	Kesesuaian Harga dengan Manfaat (X <sub>1.4</sub> )	Harga pada jasa bengkel mobil OMEGA 2 sesuai dengan manfaat yang saya harapkan pada saat menggunakannya. (X <sub>1.4.1</sub> )	7
		Harga pada jasa bengkel mobil OMEGA 2 sesuai dengan kualitas yang saya harapkan. (X <sub>1.4.2</sub> )	8
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	Bukti Langsung (X <sub>2.1</sub> )	Karyawan bengkel mobil OMEGA 2 secepatnya memberikan pelayanan ketika saya tiba.(X <sub>2.1.1</sub> )	9
		Janji saya ditepati sesuai jadwal.(X <sub>2.1.2</sub> )	10
	Kehandalan (X <sub>2.2</sub> )	Semua karyawan bengkel mobil OMEGA 2 mempunyai pengalaman kerja yang mendukung dalam bertugas.(X <sub>2.2.1</sub> )	11
		Volume kerja yang dihasilkan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.(X <sub>2.2.2</sub> )	12
	Daya Tanggap (X <sub>2.3</sub> )	Karyawan bengkel mobil OMEGA 2 bekerja secara profesional dan loyal.(X <sub>2.3.1</sub> )	13
		Hasil kerja karyawan bengkel mobil OMEGA 2 sesuai dengan yang saya harapkan.(X <sub>2.3.2</sub> )	14
	Jaminan (X <sub>2.4</sub> )	Cara bengkel OMEGA 2 menyediakan fasilitas sesuai dengan harapan pelanggan.(X <sub>2.4.1</sub> )	15
		Perangkat dan peralatan mobil yang tersedia bervariasi dan berkualitas.(X <sub>2.4.1</sub> )	16
	Empati (X <sub>2.5</sub> )	Pelayanan terhadap pelanggan tidak memandang status sosial.(X <sub>2.5.1</sub> )	17
		Atasan dan karyawan bengkel OMEGA 2 ramah dan sopan dalam melayani pelanggan.(X <sub>2.5.2</sub> )	18
Kinerja Karyawan (X <sub>3</sub> )	Efektivitas dan Efisiensi (X <sub>3.1</sub> )	Karyawan bengkel mobil OMEGA 2 selalu tanggap terhadap keluhan yang diajukan pelanggan X <sub>3.1.1</sub> )	19
		Karyawan bengkel mobil OMEGA 2 selalu cepat dalam menyelesaikan pekerjaan.(X <sub>3.1.2</sub> )	20

Lanjutan Tabel ....

	Otoritas dan Tanggungjawab( $X_{3.2}$ )	Karyawan bengkel mobil OMEGA 2 sangat peduli dengan keselamatan kerja ( $X_{3.2.1}$ )	21
		Karyawan bengkel mobil OMEGA 2 mampu menanggung resiko atas hasil kerjanya. ( $X_{3.2.2}$ )	22
	Disiplin ( $X_{3.3}$ )	Karyawan bengkel mobil OMEGA 2 bekerja dengan disiplin tinggi dan penuh dedikasi. ( $X_{3.3.1}$ )	23
		Karyawan bengkel mobil OMEGA 2 selalu tepat waktu dan cepat dalam melayani pelanggan. ( $X_{3.3.2}$ )	24
	Inisiatif ( $X_{3.4}$ )	Karyawan bengkel mobil OMEGA 2 berupaya menjalin hubungan baik dengan pelanggan. ( $X_{3.4.1}$ )	25
		Karyawan bengkel mobil OMEGA 2 terampil dan sungguh-sungguh dalam menjalankan tugasnya. ( $X_{3.4.2}$ )	26
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Produk atau Jasa ( $Y_1$ )	Perlengkapan dan peralatan mobil yang ditawarkan bengkel OMEGA 2 berkualitas. ( $Y_{1.1}$ )	27
		Semua karyawan bengkel mobil OMEGA 2 ahli dan profesional dalam bekerja. ( $Y_{1.2}$ )	28
	Harga ( $Y_2$ )	Harga servis pada jasa bengkel mobil OMEGA 2 sesuai dengan manfaat dan kualitas yang saya harapkan. ( $Y_{2.1}$ )	29
		Harga yang ditawarkan pada jasa bengkel mobil OMEGA 2 cukup bersaing dibandingkan dengan jasa bengkel mobil lainnya. ( $Y_{2.2}$ )	30
	Servis Quality ( $Y_3$ )	Bengkel mobil OMEGA 2 memberikan pelayanan ketika pelanggan tiba secara cepat dan tanggap. ( $Y_{3.1}$ )	31
		Cara bengkel OMEGA 2 menyediakan fasilitas tunggu sesuai dengan harapan pelanggan. ( $Y_{3.2}$ )	32
	Emotional Factor ( $Y_4$ )	Saya tidak pernah komplain/ mengeluh terhadap hasil kerja bengkel mobil OMEGA 2. ( $Y_{4.1}$ )	33
		Saya merasa bengkel mobil OMEGA 2 adalah bengkel dengan reputasi atau mempunyai citra yang baik. ( $Y_{4.2}$ )	34
	Kemudahan ( $Y_5$ )	Lokasi bengkel OMEGA 2 strategis dan terlihat dari jalan raya sehingga mudah dijangkau. ( $Y_{5.1}$ )	35
		Dengan fasilitas dan kelebihan yang dimiliki, bengkel mobil OMEGA 2 selalu menjadi prioritas dibanding bengkel lain. ( $Y_{5.2}$ )	36

### E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisa data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisa data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk

menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.<sup>39</sup>

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda. Analisis ini merupakan penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (*causal*) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Analisis jalur akan membantu dalam melihat besarnya koefisien secara langsung dan tidak langsung dari variabel terikat terhadap variabel bebas, dengan memperhatikan besarnya koefisien. Maka bisa dibandingkan besarnya pengaruh secara langsung dan tidak langsung. Berdasarkan nilai koefisien tersebut, akan diketahui variabel mana yang memberikan pengaruh terbesar dari pengaruh terkecil terhadap variabel terikat.<sup>40</sup> Analisis jalur (*Path Analysis*) dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan.

Kemudian setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan kepada responden, lalu dikumpulkan untuk selanjutnya diolah dan dilakukan analisis data dengan menggunakan:

## **1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

### **a. Uji Validitas**

Validitas menunjukkan seberapa cermat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya atau suatu alat ukur yang dapat mengukur apa yang ingin

---

<sup>39</sup>Sugiyono, *Metode ...*, hal. 142

<sup>40</sup>Imam Ghazali, *Statistik...*, hal. 211

diukur. Selanjutnya disebutkan bahwa validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item atau instrumen (bisa pertanyaan maupun pernyataan) benar-benar mampu mengungkap variabel yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu variabel.<sup>41</sup>

Sugiyono dan Wibowo (2004) menjelaskan, ketentuan validitas instrumen sah apabila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  kritis (0,30). Suyuti mempunyai nilai  $r$  hitung yang lebih besar dari  $r$  standar yaitu 0,3. Sugiyono (2004) menyatakan bila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas, maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 16.0 for windows* dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.
3. Nilai  $r$  hitung dapat dilihat pada kolom *Corrected Item Correlation*.<sup>42</sup>

#### **b. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran.<sup>43</sup> Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* diukur berdasarkan skala *Cronbach's Alpha* 0 sampai 1.

---

<sup>41</sup>Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta : Prestasi Pustaka Publisher, 2009) hal. 96

<sup>42</sup>*Ibid...*, hal.97

<sup>43</sup>*Ibid...*, hal. 97

Triton (2006) menyatakan, jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantaban *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai *Cronbach's Alpha* 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
2. Nilai *Cronbach's Alpha* 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliabel
3. Nilai *Cronbach's Alpha* 0,41 s.d 0,60, berarti cukup reliabel
4. Nilai *Cronbach's Alpha* 0,61 s.d 0,80, berarti reliabel
5. Nilai *Cronbach's Alpha* 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliabel.<sup>44</sup>

## 2. Uji Asumsi Klasik

Dalam melakukan analisis regresi berganda, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik supaya kesimpulan yang didapat tidak menyimpang dari kebenaran yang seharusnya. Untuk mengetahui persyaratan tersebut diperlukan uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas dengan bantuan *SPSS 16.0*

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang bersangkutan berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai *Asymp Sig (2-tailed)*  $\geq 0,05$  maka data berdistribusi normal, jika nilai *Asymp Sig (2-tailed)*  $\leq 0,05$  maka distribusi data tidak normal.<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kuantitatif...*, hal. 110

<sup>45</sup>Ali Muhson, *Modul Pelatihan SPSS*. (Yogyakarta : Diktat UNY, 2012), hal.21



### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi maka variabel ini tidak *ortogonal*. Variabel *ortogonal* adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar variabel bebas sama dengan nol.

Multikolinearitas dapat dilihat dari *tolerance value* atau nilai *variance inflation factor* (VIF). Batas dari *tolerance value*  $\leq 0,10$  atau nilai  $VIF \geq 10$ , sehingga terjadi problem multikolinearitas. Jika terjadi multikolinearitas akan menimbulkan akibat sebagai berikut:

1. Standar *error* koefisien regresi yang diperoleh menjadi besar. Semakin besar standar error maka semakin erat kolinearitas antara variabel bebas.
2. Standar *error* yang besar mengakibatkan *confident interval* untuk penduga parameter semakin melebar, dengan demikian terbuka kemungkinan terjadinya kekeliruan, yakni menerima hipotesis yang salah.<sup>46</sup>

### c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah uji yang menilai apakah terdapat ketidaksamaan varian dari *residual* untuk semua pengamatan pada model regresi linear.<sup>47</sup> Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heterokedastisitas. Apabila *variance* dari *residual* satu pengamatan ke

---

<sup>46</sup>Imam Ghazali. *Statistik Nonparametrik*. (Semarang: BP UNDIP, 2005), hal. 105

<sup>47</sup>Anwar Hidayat, "Pengertian dan Tutorial Uji Heterokedastisitas dengan Uji Glejser", dalam <http://www.statiskian.com/2013/01/uji-heterokedastisitas.html/amp> diakses pada 15 Oktober 2017

pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas dan apabila berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>48</sup>

Terdapat beberapa cara untuk mendeteksi masalah heteroskedastisitas pada model regresi yaitu antara lain:

1. Dengan melihat grafik *scatterplot*, yaitu jika *ploting* titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul di satu tempat, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.
2. Dengan melakukan uji statistik *glejser* yaitu dengan mentransformasi nilai *residual* menjadi *absolute residual* dan meregresinya dengan variabel independen dalam model. Apabila diperoleh nilai signifikansi variabel independen  $> 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.<sup>49</sup>

### 3. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan menerima atau menolak hipotesis tersebut. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel X dan Y, peneliti menggunakan pengujian sebagai berikut :

---

<sup>48</sup>Riski Indriani, *Pengaruh Etos Kerja Islam, Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja , dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Pada PT POS Indonesia Cabang Pekalongan*, (Pekalongan: STAIN Pekalongan, 2016), hal. 65

<sup>49</sup>Hengky Latan dan Selva Temalagi, *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 66

**a. Uji T (Uji Parsial)**

Uji t digunakan untuk mengetahui besarnya signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual (parsial), dengan menganggap variabel lain bersifat konstanta. Jika nilai sig.  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, artinya variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, sedangkan jika nilai sig.  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima, artinya variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.<sup>50</sup>

Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai antara t hitung dengan t tabel. Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan  $\alpha = 0,05$  dan juga penerimaan atau penolakan hipotesis.

Adapun dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

1. Apabila angka probabilitas signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
2. Apabila angka probabilitas signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

**b. Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi)**

Uji R<sup>2</sup> digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh antara ketiga variabel yang diteliti, sehingga dihitung koefisien determinasi (Kd) dengan asumsi-asumsi faktor lain diluar variabel dan dianggap konstan atau

---

<sup>50</sup>Sugiyono, *Metode ...*, hal.286

tetap.<sup>51</sup> Nilai Koefisien determinasi yaitu antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil dapat diartikan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat tergolong terbatas. Begitupun sebaliknya nilai yang mendekati satu diartikan bahwa variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat. Penelitian ini menggunakan nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik.<sup>52</sup>

### c. Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan untuk melihat keberartian pengaruh variabel independen secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen atau sering disebut uji kelinieran persamaan regresi. Bila nilai F hitung lebih besar daripada F tabel, maka bisa dikatakan bahwa semua variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.<sup>53</sup> Dalam penelitian ini uji statistik F digunakan untuk mengetahui pengaruh harga servis ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan kinerja karyawan ( $X_3$ ) secara simultan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).

Adapun dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- a) Apabila  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$  dan probabilitas signifikansi  $> 0.05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

---

<sup>51</sup>*Ibid...*, hal, 164

<sup>52</sup>*Ibid...*, hal, 165

<sup>53</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate...*, hal. 163

b) Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan probabilitas signifikansi  $< 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

#### 4. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Untuk menguji pengaruh variabel *intervening*, digunakan metode analisis jalur. Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda, analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (*causal*) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori.

Persamaan dalam model ini terdiri dari dua tahap, yaitu :<sup>54</sup>

$$P1 \quad \rightarrow Y_1 = b_1 X_1 + b_2 X_2 + e_1$$

$$P2 \quad \rightarrow Y_2 = b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e_1$$

Keterangan :

$Y_1$  = Kinerja Karyawan

$Y_2$  = Kepuasan Pelanggan

$b_1$  = Koefisien Regresi Harga Servis

$b_2$  = Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan

$b_3$  = Koefisien Regresi Kinerja Karyawan

$X_1$  = Harga Servis

$X_2$  = Kualitas Pelayanan

$X_3$  = Kinerja Karyawan

$e_1$  = Residual

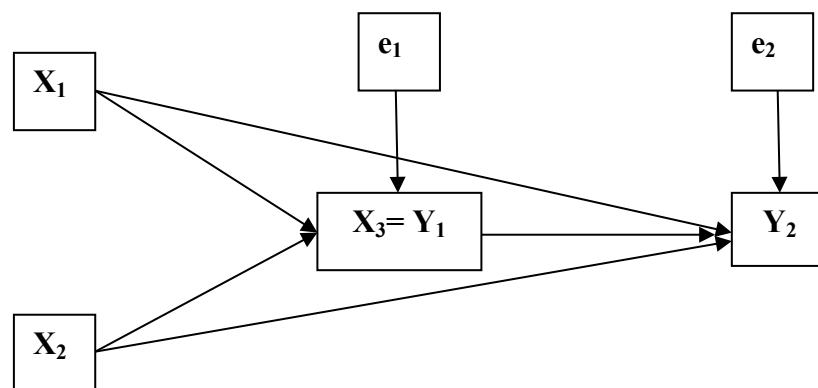
---

<sup>54</sup>Imam Ghazali, *Statistik...*, hal.212

Analisis jalur akan membantu dalam melihat besarnya koefisien secara langsung dan tidak langsung dari variabel terikat terhadap variabel bebas, dengan memperhatikan besarnya koefisien. Maka bisa di bandingkan besarnya pengaruh secara langsung dan tidak langsung. Berdasarkan nilai koefisien tersebut, akan di ketahui variabel mana yang memberikan pengaruh terbesar dari pengaruh terkecil terhadap variabel terikat.<sup>55</sup>

Berikut gambar model analisis jalur pada penelitian ini :

**Gambar 3.2.: Model Analisis Jalur (*Path Analysis*)**



---

<sup>55</sup>Imam Ghazali, *Statistik...*, hal.211