

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. TIKI JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) di JL. Hamid Rusdi 125 Desa Bunulrejo Kecamatan Blimbing Kabupaten Malang. Mengambil penelitian di JNE karena dari tahun ke tahun JNE selalu mengalami peningkatan dalam hal top brand award yg dilakukan oleh lembaga survey terbukti dari tahun 2011 dari 7,9% mengalami peningkatan yang besar pada tahun 2012 menjadi 21,2% naik (13,3%) tahun 2013 juga mengalami kenaikan sebesar menjadi 28,6% naik (7,4 %). JNE juga pada tahun 2013 mampu bersaing dengan jasa pengiriman paket ekspedisi lain dengan menempati 28,6% sehingga mampu menjadi *top brand* mengungguli jasa ekspedisi lain seperti pos indonesia (8,4%), DHL (4,0%), yang merupakan jasa pengiriman yang sudah terkenal. JNE hanya terpaat satu peringkat dengan TIKI (53,7%) yang merupakan salah satu dari perkembangan divisi dari TIKI. Perkembangan JNE dari tahun ke tahun semakin pesat terbukti JNE juga membeli gedung-gedung pada tahun 2002 dan mendirikan JNE *Operations Sorting Center*. Kemudian gedungnya untuk pusat kantor JNE juga dibelikan dan didirikan pada tahun 2004. Dua-duanya berada di Jakarta.

Alasan mengambil penelitian di Kota Malang karena, Kota Malang kini telah tumbuh menjadi salah satu kota yang paling menjanjikan secara ekonomi di Jawa Timur. Di tengah perekonomian ekonomi yang cenderung masih lesu pertumbuhan ekonomi Kota Malang Tahun 2012 mencapai 7,5 persen. Angka ini cukup mengesankan melampaui pertumbuhan ekonomi Jatim 7,2 persen (<http://malangkota.bps.go.id/>). Kota Malang merupakan Kota besar sehingga JNE telah membuka 37 outlet di seluruh Malang

3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian adalah suatu kegiatan yang dilakukan seseorang dalam upaya menjawab pertanyaan yang timbul tentang gejala yang dilihat, dirasakan, dialami dan diciptakan. Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka jenis penelitian yang diambil oleh peneliti adalah kuantitatif, yaitu penelitian yang data-datanya berupa angka (Sugiyono, 2003: 103).

Menurut Suprpto (2001:80) alat ukur dalam penelitian kuantitatif adalah berupa kuesioner, data yang diperoleh berupa jawaban dari konsumen terhadap pertanyaan atau butir-butir pertanyaan yang diajukan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan uji statistik regresi linier berganda sebagai alat untuk menguji hipotesis yang sudah diajukan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2010:115) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan produk jasa pengeriaman barang di JNE.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah suatu bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian (Suharyadi dan Purwanto, 2004:323). Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa pengiriman JNE yang mempunyai karakteristik yang sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian dan dapat di jadikan responden Untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat digunakan rumus 15 atau 20 kali variabel bebas (Joseph F. Hair, 1998), jadi akan di dapat hasil sebagai berikut: 20×5 (jumlah variabel bebas) = 100

Jadi berdasarkan perhitungan diatas diperoleh jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Accidental Sampling*. Sedangkan *Accidental Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti bisa dijadikan sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono 2011). Pelaksanaan *accidental sampling* dalam penelitian ini diberikan kepada konsumen pengguna jasa Pengiriman di *outlet* JNE Malang

3.5 Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data yang diperoleh dari responden, dimana responden akan memberikan respon baik berupa verbal maupun tertulis sebagai tanggapan atas pertanyaan dan kuisisioner yang diajukan. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut (Supriyanto dan Mahfudz ,2010:294) :

1. Data primer adalah data yang diambil dan dikumpulkan secara langsung dari jawaban responden melalui kuisisioner. Penelitian ini data primer diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner kepada konsumen dari JNE
2. Data sekunder adalah data yang diolah dalam bentuk naskah tertulis atau dokumen. Dalam penelitian ini data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen perusahaan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data secara terperinci dan baik, maka peneliti menggunakan beberapa metode, yaitu kuisisioner, wawancara dan dokumentasi (Supriyanto dan Machfudz, 2010:199).

- a. Kuisisioner (Angket)

Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono,2005).

b. Wawancara (interview)

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanyajawab, sambil bertatap muka antara sipenanya (pewancara) dengan sipenjawab (responden) dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara) (Nazir, 2003).

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulenrapat, lengger, agenda, dan sebagainya (Arikunto, 2008). Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis, seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya. Teknik ini digunakan untuk mengambil data internal perusahaan seperti sejarah perusahaan, profil perusahaan, dan struktur organisasi.

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah kuesioner (angket) dan dokumentasi. Angket berupa angket tertutup dan langsung sehingga responden tinggal memilih jawaban yang telah tersedia untuk mendapatkan informasi dan angket diberikan secara langsung kepada responden. Sebagaimana menurut Sumarsono (dalam Supriyanto dan Machfudz, 2010: 203) bahwa pertanyaan tertutup merupakan jawaban dari jenis pertanyaan tertutup sudah disediakan lebih dulu oleh peneliti, responden hanya tinggal memilih jawabannya.

Penelitian ini menggunakan *skala likert*, skala ini mengukur persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap serangkaian pernyataan yang mengukur suatu objek

(Istijanto, 2008 dalam Supriyanto dan Machfudz, 2010: 204) , yang nantinya dapat menggunakan *scoring* atau nilai perbutir, dari jawaban berkisar antara:

1. Sangat tidak setuju : 1
2. Tidaksetuju : 2
3. Ragu : 3
4. Setuju : 4
5. Sangat setuju : 5

3.7 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah menjelaskan karakteristik dari obyek (properti) ke dalam elemen-elemen yang dapat diobservasi yang menyebabkan konsep dapat diukur dioperasionalkan di dalam riset. Hasil dari pengoperasionalan konsep ini adalah definisi konsep dari masing-masing variabel dan konsep yang digunakan di riset (Jogiyanto, 2004 dalam Priyamitra 2012).

Definisi operasional adalah melekatkan arti pada suatu variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel itu. Pengertian operasional variabel ini kemudian diuraikan menjadi indikator empiris yang meliputi :

3.7.1 Variabel Bebas

Variabel Bebas yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif (Ferdinand, 2006:26). Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

1. Bukti Fisik (X1)

Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan Bukti fisik yang baik

akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Menurut Parasuraman, 2005 (dalam Ramdan 2008).

Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah :

a. Peralatan yang modern

b. Fasilitas yang menarik

2. Keandalan (X2)

Menurut parasuraman, dkk. (1998) dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006) berpendapat kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan.

3. Daya Tanggap (X3)

Pengaruh Antara Daya Tanggap yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi serta penanganan keluhan pelanggan. Menurut Parasuraman. Dkk. 1998 (Lupiyoadi & Hamdani, 2006) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Jaminan (X4)

Menurut Parasuraman. Dkk. 1998 (Lupiyoadi & Hamdani, 2006) yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuannya terhadap produk secara tepat, keramahtamahan, perhatian dan kesopanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, sifat dapat dipercaya yang

dimiliki para staf, bebas dari bahaya, dari resiko ataupun dari rasa keraguan. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dapat menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5. Empati (X5)

Menurut Parasuraman. Dkk. 1998 dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006), empati (*empathy*) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan

3.7.2 Variabel Terikat

1. Kepuasan Konsumen (Y)

Menurut Kotler (dalam Lupiyoadi, 2001) Kepuasan merupakan tingkat dimana perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah daya tanggap pelanggan terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Adapun indikator-indikator dari kepuasan konsumen dalam penelitian ini adalah:

- a. Kenyamanan yang dirasakan pelanggan pada saat pelayanan diberikan
- b. Keyakinan pelanggan atas pelayanan yang diberikan
- c. Minat untuk selalu menggunakan jasa
- d. Perasaan puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan

Tabel 3.1

Variable independen

Konsep	Variable	Indikator
Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik (X1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bentuk fisik ruang tunggu b) Kelengkapan fasilitas c) Kebersihan ruang tunggu d) Penampilan petugas rapi dan profesional
	Keandalan (X2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Informasi tentang biaya pengiriman b) Informasi proses pengiriman secara jelas c) Ketepatan waktu harus sesuai dengan yang dijanjikan
	Daya Tanggap (X3)	<ul style="list-style-type: none"> a) tepat dalam menjelaskan tata cara pengiriman barang/paket b) kesigapan customer service dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen c) keluhan yang diterima konsumen di tanggapi dengan baik.
	Jaminan (X4)	<ul style="list-style-type: none"> a) Keramahan dalam melayani pelanggan b) Pengetahuan yang luas c) Jaminan keamanan dalam pengiriman
	Empati(X5)	<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedia layanan 24 jam b. Mampu berkomunikasi dengan baik c. Mampu mengetahui keinginan pelanggan
Kepuasan Konsumen	Kepuasan Pelanggan (Y)	<ul style="list-style-type: none"> a. Saya puas dengan tampilan bukti fisik JNE b. Saya puas dengan kehandalan JNE. c. Saya puas dengan daya tanggap JNE d. Saya puas dengan jaminanJNE e,. Saya puas dengan kepedulian JNE

3.8. Model Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah teknik analisa data kuantitatif. Analisis kuantitatif adalah analisa data yang digunakan untuk perhitungan rumus–rumus tertentu yang didapat dalam suatu proses pengujian terlebih dahulu.

1.8.1 Uji validitas dan uji reliabilitas

3.8.1. 1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. (Imam Ghozali dalam Made Novandri, 2010:32). Misalnya dalam mengukur kepuasan konsumen suatu produk di mata konsumen diukur dalam tiga pertanyaan berupa satu pertanyaan tiap indikator. Untuk mengukur variabel kepuasan konsumen, jawaban responden dikatakan valid apabila item-item dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dalam kuesioner tersebut. Dalam uji validitas dapat digunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dan dapat pula digunakan rumus teknik korelasi *Product Moment* (Husein Umar dalam Made Novandri, 2010:33)

$$r = \frac{n(\sum X) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - [\sum X]^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Dimana:

r = koefisien korelasi

n = jumlah observasi/responden

X = skor pertanyaan

Y = skor total

Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur, yaitu dengan menggunakan *Coefficient Correlation Pearson* dalam SPSS. Jika nilai signifikansi (*P Value*) > 0,05, maka tidak terjadi hubungan yang signifikan. Sedangkan, apabila nilai signifikansi (*P Value*) < 0,05, maka terjadi hubungan yang signifikan.

3.8.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. (Imam Ghozali dalam Made Novandri, 2010:34). Selain menggunakan bantuan SPSS, uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan koefisien alpha (α) dari *Cronbach*:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(\frac{1 - \sum \alpha_b^2}{\alpha_b^2} \right) \text{ dan } \alpha = \frac{\sum X^2 - \left(\frac{\sum X}{n} \right)^2}{n}$$

Dimana:

r_{11} = reliabilitas instrument

k = banyak butir pertanyaan

$\sum \alpha_b^2$ = jumlah varian butir

α_b^2 = varian total

n = jumlah responden

X = nilai skor yang dipilih

Dalam penelitian ini misalnya variabel loyalitas konsumen diukur dalam tiga pertanyaan berupa satu pertanyaan tiap indikator. Untuk mengukur variabel Kepuasan konsumen 1 jawaban responden dikatakan *reliable* jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Koefisien *Cronbach Alpha* yang > 0,60 menunjukkan kehandalan (reliabilitas) instrumen (bila dilakukan

penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang sama) dan jika koefisien *Cronbach Alpha* yang $< 0,60$ menunjukkan kurang handalnya instrumen (bila variabel-variabel tersebut dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda). Selain itu, *Cronbach Alpha* yang semakin mendekati 1 menunjukkan semakin tinggi konsistensi internal reliabilitasnya.

3.8.2 Regresi linear berganda

Jika suatu variabel dependen bergantung pada lebih dari satu variabel independent, hubungan antara kedua variabel disebut analisis regresi linier berganda (Sulaiman, 2004: 80) dengan menggunakan rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Variabel terikat : Kinerja

a = Konstanta

X₁ = Kepemimpinan transformasional

X₂ = Budaya organisasi

b = Koefisien regresi variabel bebas 1–2

e = Standart *error*

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1. Uji Multikolinearitas

Salah satu asumsi model regresi linier adalah tidak adanya korelasi yang sempurna atau korelasi yang tidak sempurna tetapi relative sangat tinggi antara variabel-variabel bebas. (Sulhan, dkk., 2010: 15)

Deteksi adanya multikolinearitas: (Sulhan, dkk., 2010: 15)

- a. Dilakukan uji simultan (uji F) signifikan, kemudian dilakukan uji parsial (uji t) semua variabel bebas juga signifikan. Hal ini menunjukkan tidak ada masalah multikolinearitas.

b. Besarnya VIF (*Variance Inflation Factor*) dan Tolerance

Pedoman suatu model regresi yang bebas multiko adalah :

- Mempunyai nilai VIF disekitar angka 1 dan tidak melebihi 10.
- Mempunyai angka Tolerance mendekati 1

Dimana Tolerance = $1/VIF$

c. Besaran kolerasi antar variabel independen (bebas)

Pedoman suatu model regresi yang bebas dari multiko adalah koefisien kolerasi antar variabel independen haruslah lemah, yaitu dikatakan kolerasi rendah $< 0,05$ dan korelasi tinggi $>0,05$.

Jika terjadi problem multiko, dapat diatasi dengan beberapa cara:

- Mengeluarkan salah satu diantara variabel-variabel yang mempunyai hubungan kuat. Penghilangan variabel-variabel yang diketahui menyebabkan terjadinya masalah multikolinearitas adalah cara yang paling mudah, akan tetapi ini memiliki konsekuensi terjadinya bias spesifikasi model (*specification error*). Apalagi kalau variabel bebasnya hanya 2 variabel, maka akan menyebabkan bias spesifikasi model dari semula model regresi beranda menjadi model regresi sederhana.
- Menambah data baru

Multikolinearitas merupakan suatu gejala yang terjadi pada sampel, boleh jadi untuk sampel lain dengan variabel-variabel yang sama gejala multikolinearitas sangat kecil. Oleh karenanya dengan mengubah sampel, yaitu dengan menambah jumlah elemen sampel dapat mengatasi masalah ini.

3.8.3.2 Uji Autokorelasi

Uji asumsi ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah regresi linier ada kolerasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada

periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. (Sulhan., dkk, 2010: 22)

Cara mendeteksi Autokolerasi :

Ada beberapa cara untuk melakukan pengajuan terhadap asumsi Autokolerasi, salah satunya Durbin-Watson d test. Durbin Watson d test ini mempunyai masalah yang mendasar yaitu tidak diketahuinya secara tepat mengenai distribusi dari statistic d itu sendiri. Namun demikian, Durbin dan Watson telah mentabelkan nilai d_u dan d_l untuk taraf nyata 5% dan 1% yang selanjutnya dikenal dengan Tabel Durbin Watson. Selanjutnya Durbin dan Watson juga telah menetapkan kaidah keputusan sebagai berikut:

Table Durbin Watson 3.2

Range	Keputusan
$0 < dw < d_l$	Terjadi masalah autokolerasi yang positif yang perlu perbaikan
$d_l < dw < d_u$	Ada antokolerasi positif tetapi lemah, di mana perbaikan akan lebih baik.
$d_u < dw < 4-d_u$	Tidak ada masalah autokolerasi
$4 - d_u < dw < 4-d_l$	Masalah autokolerasi lemah, di mana dengan perbaikan akan lebih baik
$4 - d_l < dw$	Masalah autokolerasi serius

Sumber : (Sulhan, dkk, 2010: 16)

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji asumsi ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Jika varians dari residual antara satu pengamat dengan pengamat yang lain berbeda disebut Heteroskedastisitas, sedangkan model yang baik adalah tidak terjadi Heteroskedastisitas (Sulhan, dkk, 2010: 16)

Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi Rank Spearman yaitu mengkorelasikan antara absolut residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas dan sebaliknya berarti non heteroskedastisitas atau homoskedastisitas. Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi Rank Spearman yaitu mengkorelasikan antara absolut residual hasil regresi dengan semua variabel bebas.

3.8.3. 4 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian dalam sebuah model regresi, variabel *dependent*, variabel *independent* atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Santoso dalam Supriyanto dan Mahfudz 2010:256). Menurut Sugiyono (2005:199), penggunaan statistik parametrik mensyaratkan bahwa data setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal. Teknik yang digunakan dalam penelitian untuk menguji normalitas data adalah dengan *One Sample Kolmogorov Smirnov Test* dengan menggunakan SPSS 17. Statistik parametrik dengan tingkat data interval dan berdistribusi normal menggunakan tingkat korelasi pada rumus *Pearson Productmoments Corelations*.

Sedangkan apabila data tidak berdistribusi normal digunakan rumus *Rank Spearman Corelations*. Dasar pengambilan keputusannya dengan melihat signifikansi α 5% dengan ketentuan :

- a. Probabilitas $> 0,05$, maka data berdistribusi normal
- b. Probabilitas $< 0,05$, maka data berdistribusi tidak normal.

3.8.4 Uji Hipotesis

3.8.4.1 Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji variabel-variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan

nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan signifikansi dibawah 0,05 (5%) maka secara bersama-sama (simultan) variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, begitu juga sebaliknya.

Rumus yang dikemukakan oleh Sugiyono (2004:190) untuk mengetahui F_{hitung} , adalah sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Dimana:

F = F_{hitung} yang selanjutnya dibandingkan dengan F_{tabel}

R^2 = Koefisien determinasi

N = Jumlah sampel

K = Jumlah variabel bebas (*independent variabel*)

Kriteria pengambilan keputusan

Jika $F_{hitung} p \leq 0,05$ maka H_0 ditolak

Jika $F_{hitung} p > 0,05$ maka H_0 diterima

Bila H_0 ditolak maka H_a diterima berarti variabel-variabel bebas yang diuji mempunyai hubungan yang bermakna dengan variabel terikat. Dalam uji ini akan dilakukan dengan program SPSS 16.00 for windows sehingga korelasi dalam perhitungan dapat dipercaya.

3.8.4.2 Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari variabel bebas secara parsial atau individual terhadap variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan signifikansi dibawah 0,05 (5%), maka secara parsial atau individual variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, begitu juga sebaliknya.

Rumus t_{hitung}

$$t = \frac{b_1}{Sb_1}$$

Dimana :

b_1 :Koefisien regresi

Sb_1 :Standar *error* koefisien regresi

Kreteria pengambilan keputusan:

Jika t hitung $p < 0,05$ maka H_0 ditolak

Jika t hitung $p > 0,05$ maka H_0 diterima

3.8.4.3 Uji Dominan

Untuk menguji variabel dominan, terlebih dahulu diketahui kontribusi masing-masing variabel bebas yang di uji terhadap variabel terikat.Kontribusi masing-masing variabel diketahui dari koefisiens determinasi regresi sederhana terhadap variabel terikat atau diketahui dari kuadrat korelasi sederhana variabel bebas dan terikat. (Sulhan,dkk 2010)

3.8.5 Koefisien Determinasi (R_{Square})

Koefisien Determinasi (R_2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2006).Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai (R_2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independendalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu (1) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi (R_2) adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka (R_2) pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikasi terhadap variabel dependen. Maka digunakan nilai *Adjusted* (R_2) pada saat

mengevaluasi model regresi yang terbaik karena *Adjusted R2* dapat naik turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

