

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian adalah hal pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah. Objek dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata. Penelitian ini berlokasi di Unika Soegijapranata Semarang.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan suatu objek atau subjek dari sebuah penelitian yang berada di wilayah generalisasi dan mempunyai karakteristik tertentu yang ditentukan peneliti (Hartono, 2004). Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada semester genap 2021/2022 berjumlah 1869 mahasiswa.

Sampel merupakan karakteristik yang akan mewakili dari keseluruhan populasi yang akan diteliti. Menurut Nahartyo (2013) pada item pertanyaan diperlukan minimal 10 sampel. Maka jumlah sampel yang didapat adalah:

$$\text{Jumlah sampel} = (\text{jumlah item pertanyaan}) \times 10$$

$$\text{Jumlah sampel} = 22 \times 10 = 220 \text{ responden}$$

Pada berdasarkan perhitungan diatas maka jumlah minimal sampel yang dibutuhkan adalah 220 responden.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Hartono (2004) teknik *purposive sampling* merupakan cara

pengambilan sampel dengan cara peneliti mencari kriteria tertentu untuk digunakan dalam penelitian tersebut. Dalam penelitian ini karakteristik yang akan didapatkan yaitu mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada semester genap 2021/2022 yang sudah melakukan kegiatan akademik secara *offline*.

Pada pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan cara membagikan google form melalui media whatsapp, instagram dan line. Dengan menghubungi secara satu persatu maupun dalam grup kelas. Setelah mendapat 220 responden yang memenuhi kriteria pembagian google form dihentikan.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data penelitian ini adalah primer, yaitu data yang diterima peneliti secara langsung. Sumber data penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang berisi nama responden, NIM, program studi, kota, pertanyaan yang mencakup variabel kualitas pelayanan berwujud, daya tanggap, kehandalan, empati, jaminan yang disebar pada mahasiswa yang menjadi responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik survei, survei adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu (Hartono, 2004). Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan kuesioner dalam bentuk google form. Kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan cara melakukan penyebaran seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang diajukan pada responden. Nantinya kuesioner akan disebar dengan cara dibagikan pada kelas dengan responden mahasiswa yang melakukan pembelajaran secara *offline* dan menyebar google form melalui line dan whatsapp grup angkatan 2021/2022. Pada saat mengisi kuesioner akan ada pilihan

apakah mahasiswa tersebut sudah pernah melakukan kegiatan akademik secara *offline* atau belum.

Untuk mengukur pertanyaan kuesioner digunakan skala likert dengan rincian skala:

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Skor 2 = Tidak Setuju (TS)

Skor 3 = Netral (N)

Skor 4 = Setuju (S)

Skor 5 = Sangat Setuju (SS)

3.5 Pengujian Alat Pengumpulan Data

Kuesioner yang digunakan akan diuji dalam pengujian alat pengumpulan data dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui ketepatan, keandalan, dan konsistensi dari kuesioner.

3.5.1 Uji Validitas

Penggunaan uji validitas dilakukan untuk mengukur kebenaran setiap pertanyaan yang dipakai dalam kuesioner (Murniati et al., 2013). Tugas dari pengujian validitas yaitu menunjukkan ketepatan alat ukur. Pengukuran yang dianggap valid jika dalam kuesioner tersebut menunjukkan hasil benar dan tidak menunjukkan kesalahan (error) (Hartono, 2004). Dalam menguji validitas dapat dihitung dengan melakukan perbandingan antara nilai r hitung dengan nilai r tabel. Apabila r hitung lebih besar dari r tabel dan memiliki nilai positif, maka pertanyaan yang diuji dikatakan valid. Kriteria penilaian uji validitas yang digunakan tersebut yaitu:

Jika nilai cronbach alpha if item deleted menunjukkan nilai yang lebih kecil dari cronbach alpha maka data tersebut dapat dikatakan valid.

Hasil Uji Validitas

Tabel 3. 1Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	Cronbach Alpha if item deleted	Cronbach Alpha	Keterangan
Berwujud (Tangibles)	B1	0.891	0.895	VALID
	B2	0.891	0.895	VALID
	B3	0.897	0.895	TIDAK VALID
	B4	0.892	0.895	VALID
	B5	0.894	0.895	VALID
	B6	0.892	0.895	VALID
Kehandalan (Reliability)	K1	0.888	0.895	VALID
	K2	0.891	0.895	VALID
	K3	0.892	0.895	VALID
	K4	0.890	0.895	VALID
	K5	0.889	0.895	VALID
Daya Tanggap (Responsiveness)	D1	0.889	0.895	VALID
	D2	0.888	0.895	VALID
Empati (Empathy)	E1	0.889	0.895	VALID
	E2	0.889	0.895	VALID
	E3	0.894	0.895	VALID
Jaminan (Assurance)	J1	0.889	0.895	VALID
	J2	0.894	0.895	VALID
	J3	0.891	0.895	VALID
Kepuasan Mahasiswa	KM1	0.888	0.895	VALID
	KM2	0.890	0.895	VALID
	KM3	0.889	0.895	VALID

Sumber : Hasil olahan SPSS 2022

Hasil dari pengolahan data pada penelitian ini hampir seluruh indikator menunjukkan nilai Cronbach if item deleted yang lebih kecil dari nilai Cronbach alpha.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa indikator dikatakan valid, namun ada satu indikator variabel yang menunjukkan nilai yang lebih besar dari Cronbach alpha yaitu indikator B3 dengan nilai 0.897. hal ini berarti indikator tersebut harus dieliminasi. Setelah indikator B3 dieliminasi, dan dilakukan uji validitas kembali didapat nilai validitas seperti pada tabel 3.2 :

Tabel 3. 2 Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	Cronbach Alpha if item deleted	Cronbach Alpha	Keterangan
Berwujud (Tangibles)	B1	0.892	0.897	VALID
	B2	0.893	0.897	VALID
	B4	0.894	0.897	VALID
	B5	0.897	0.897	VALID
	B6	0.894	0.897	VALID
Kehandalan (Reliability)	K1	0.890	0.897	VALID
	K2	0.893	0.897	VALID
	K3	0.894	0.897	VALID
	K4	0.891	0.897	VALID
	K5	0.890	0.897	VALID
Daya Tanggap (Responsiveness)	D1	0.890	0.897	VALID
	D2	0.889	0.897	VALID
Empati (Empathy)	E1	0.890	0.897	VALID
	E2	0.891	0.897	VALID
	E3	0.896	0.897	VALID
Jaminan (Assurance)	J1	0.891	0.897	VALID
	J2	0.896	0.897	VALID
	J3	0.892	0.897	VALID
Kepuasan Mahasiswa	KM1	0.890	0.897	VALID
	KM2	0.893	0.897	VALID
	KM3	0.890	0.897	VALID

Sumber : Hasil olahan SPSS 2022

Setelah melakukan eliminasi pada indikator B3 nilai Cronbach alpha meningkat menjadi 0.897 dan nilai Cronbach alpha of item deleted pada seluruh variabel juga lebih kecil dari nilai Cronbach alpha dan dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dikatakan valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Penggunaan uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur ketepatan dan konsistensi data dari kuesioner (Murniati et al., 2013). Jika alat pengukur yang digunakan dapat dipercaya maka akan dikatakan reliabel, alat pengukur yang dapat dipercaya nantinya akan menunjukkan hasil yang akurat dan konsisten. Hasil yang dapat dikatakan konsisten atau tidak berubah jika subjek yang sama menunjukkan hasil yang sama (Hartono, 2004). Ukuran reliabilitas menggunakan *Cronbach alpha*. Dapat dikatakan reliabel apabila nilai $> 0,6$ dan jika sama dengan kurang dari dapat dikatakan tidak reliabel.

Hasil Reliabilitas

Tabel 3. 3 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.897	21

Sumber : Hasil olahan SPSS, 2022

Tabel 3.3 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa menunjukkan dalam r Alpha lebih besar dari 0.6. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil dari uji reliabilitas dari variabel yang digunakan adalah reliabel.

3.5.3 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan penjelasan suatu hal yang menjelaskan kejadian atau karakteristik dari data distribusinya (Hartono, 2004). Dalam analisis deskriptif menjelaskan informasi tentang data yang sudah dimiliki dengan rumus sebagai berikut

$$RS = \frac{\text{nilai besar} - \text{nilai rendah}}{\text{jumlah kategori}}$$

$$RS = \frac{5-1}{5}$$

$$RS = 0.8$$

Nilai Statistik Deskriptif

1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Setuju

- 1.81 – 2.60 = Tidak Setuju
2.61 – 3.40 = Netral
3.41 – 4.20 = Setuju
4.21 – 5.00 = Sangat Setuju

3.5.4 Regresi Linier Berganda

Metode analisis data pada penelitian ini adalah regresi linier berganda. Model regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui dimensi berwujud, kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Murniati et al., 2013). Perumusan model regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = kepuasan mahasiswa

a = konstanta

b = koefisien regresi

X1 = keberwujudan/ bukti fisik

X2 = kehandalan

X3 = daya tanggap

X4 = empati

X5 = jaminan

e = error

3.5.5 Uji Parsial (Uji T)

Dalam uji parsial peneliti dapat melihat pengaruh pada setiap variabel (X) yang akan mempengaruhi variabel (Y). dapat dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung terhadap nilai t tabel (Murniati et al., 2013) dengan kriteria sebagai berikut:

Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Jika probabilitas $< 0,05$ maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Jika probabilitas $= 0,05$ maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3.5.6 Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama atau simultan mempengaruhi variabel dependen, besarnya pengaruh kelima dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan sebagai variabel terikatnya (Murniati et al., 2013). Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung terhadap nilai F tabel dengan kriteria sebagai berikut:

Jika nilai $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh pada variabel dependen.

Jika nilai $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh pada variabel dependen.

Jika nilai $= 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh pada variabel dependen.

3.5.7 Koefisien Determinasi (Uji R)

R- Square, atau koefisien determinasi digunakan untuk mengevaluasi model fit. Pengertian R-square yaitu 1 dikurangi rasio variabilitas residual.pada saat variabilitas

dari nilai sisa sekitar garis regresi relative pada variabilitas keseluruhan kecil, maka memperkirakan dari persamaan regresi baik (Murniati et al., 2013).

