

BAB III

OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian dan Ruang Lingkup Penelitian

3.1.1 Sejarah Perusahaan.

Bermula dari sebuah lembaga pendidikan komputer jangka pendek yang berdiri pada tanggal 21 Oktober 1974 dengan nama *Modern Computer Course* (MCC), kemudian berkembang menjadi Akademi Teknik Komputer (ATK) pada tanggal 1 Juli 1981 dengan membuka jurusan Manajemen Informatika dan Teknik Informatika.

Pada tanggal 13 Juli 1984, ATK memperoleh Status Terdaftar dan berubah nama menjadi Akademi Manajemen Informatika dan Komputer (AMIK) Jakarta. Tepat pada tanggal 1 Juli 1985 AMIK Jakarta membuka jurusan Komputerisasi Akuntansi, dan pada tanggal 21 September 1985 AMIK Jakarta berganti nama menjadi AMIK BINUS.

Sejarah kemudian mencatat bahwa pada tanggal 17 Maret 1986 AMIK BINUS terpilih sebagai Akademi Komputer terbaik oleh Depdikbud melalui KOPERTIS Wilayah III Jakarta yang lulusannya banyak diserap oleh lembaga-lembaga pemerintah, penelitian, dan dunia usaha swasta.

Mengingat kebutuhan masyarakat akan lulusan perguruan tinggi komputer berkualitas yang semakin membengkak, maka pada tanggal 1 Juli 1986, STMIK (Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer) BINUS didirikan dengan membuka program Strata-1 (S1) jurusan Manajemen Informatika dan Teknik Informatika. Lalu pada tanggal 1 Juli 1987 STMIK BINUS membuka jurusan Teknik Komputer (S1).

Pada tanggal 9 November 1987, AMIK BINUS dilebur ke dalam STMIK BINUS sehingga terbentuk sebuah Sekolah Tinggi yang menyelenggarakan

Program Diploma III (DIII) dan S1. Pada tanggal 10 Mei 1993 memperoleh kepercayaan untuk membuka Program Pascasarjana Magister Manajemen Sistem Informasi, salah satu program yang pertama di Indonesia untuk bidang ini.

Pada tanggal 8 Agustus 1996, BINUS berdiri dengan fakultas dan jurusan yang lebih lengkap, dan diakui keberadaannya oleh pemerintah. Melalui Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI tertanggal 11 Agustus 1998, Program Studi Ilmu Komputer dari STMIK BINUS dinyatakan lulus dalam proses Akreditasi BAN. Tanggal 20 Desember 1998, STMIK BINUS dilebur menjadi satu ke dalam BINUS.

Suasana dan lingkungan IT pun amat terasa dalam lingkungan BINUS. Hal ini tentunya berkat kerjasama yang strategis dengan berbagai perusahaan atau industri seperti CISCO, *Microsoft*, *Lotus Development Indonesia*, *Computer Associates*, dan lain sebagainya.

Di tahun 1997 BINUS mendapatkan prestasi membanggakan. Komitmen BINUS terhadap kualitas dibuktikan dengan implementasi dari sistem manajemen mutu internasional pada semua bagian guna mendukung seluruh penyelenggaraan pendidikan. Universitas ini menjadi perguruan tinggi pertama di Indonesia yang berhasil meraih Sertifikasi ISO 9001. Di tahun 1998 BINUS mengembangkan dunia pendidikan universitas yang selama ini digeluti dengan memasuki dunia pendidikan sekolah menengah. Dengan menempati lokasi di Kampus Kijang, BINUS memiliki kurikulum yang terakreditasi tak hanya oleh

Departemen Pendidikan Nasional Indonesia tapi juga *Western Australia Curriculum Council* (WACC).

Pada 2001, BINUS membangun kampus di bilangan Senayan, *The Joseph Wibowo Center for Advanced Learning* (JWC). Sebuah kampus dengan lokasi yang amat strategis dan dekat dengan dunia industri. Program pendidikan yang diselenggarakan di kampus ini meliputi Program Pascasarjana, BINUS *International*, dan *Executive Development Program* (EDP) yang kini bernama *Executive Education*.

3.1.2 Logo BINUS



Gambar 3.1

Logo BINUS

Sumber: <http://www.binus.edu>

Arti dari logo BINUS:

a. Dasar Pemikiran

Filosofi logo mengacu pada visi dari suatu target pencapaian ilmu dalam bidang teknologi komputerisasi dan aplikasinya.

b. Filosofi Visual

Visual terdiri dari tiga bagian dengan makna sebaga berikut:

1. Lingkaran tengah menyiratkan visi dan pemikiran yang maju serta memiliki tujuan target yang jelas, yakni menghasilkan tenaga profesional yang sekaligus dapat menciptakan sistem dan rancang bangun.
2. Empat garis yang berpotongan melukiskan bahwa pemikiran tersebut memiliki arah yang jelas (fokus) sehingga dalam pengaplikasiannya dapat lebih tepat guna.
3. Sapuan kuas berbentuk elips dinamis mencerminkan kurikulum BINUS yang selalu *up to dated* dan relevan dengan kemajuan teknologi.
4. Kotak-kotak pixel menggambarkan bahwa BINUS merupakan pendidikan yang berbasis komputer dan fasilitasnya telah menggunakan sistem komputerisasi.

c. Filosofi Warna

Warna yang digunakan adalah kuning, abu - abu, dan merah dengan makna sebagai berikut :

1. Warna kuning mewakili ketajaman dan cemerlangan pemikiran
2. Warna abu-abu: mencerminkan kemajuan pemikiran, kemoderan, dan keintelegensian.
3. Warna merah: melambangkan kedinamisan dan keberanian melakukan terobosan-terobosan baru.

3.1.3 Visi dan Misi BINUS 20/20

Memasuki periode 25 tahun kedua pengabdianya sebagai institusi pendidikan terkemuka di Indonesia, BINUS. Memperkenalkan BINUS 20/20, yaitu visi dan misi BINUS ditahun 2020.

Visi:

A World-class Knowledge Institution...in continuous pursuit of innovation and enterprise.

Misi:

Commits to deliver excellence in education and research for the global community by :

- *Providing a learning experience that encourages and rewards innovation*
- *Creating high impact applied knowledge*
- *Pursuing a positive contribution to the quality of life*
- *Contributing to outstanding leadership*
- *Leading corporate entrepreneurship*

Dalam rangka mendukung pencapaian Visi 20/20 BINUS yaitu menuju “*World Class University*” dan upaya melanjutkan serta meningkatkan standar manajemen mutu yang telah ditetapkan dan dijalankan melalui Standard ISO 9001:2000, maka BINUS *University* kini mengimplementasikan *Standard Malcolm Baldrige National Quality Award Criteria* dan *Service Excellence Criteria*.

3.1.4 BINUS Group.

BINUS mempunyai beberapa *Group*. Antara lain yaitu:

a. BINUS *INTERNATIONAL SCHOOL* Simprug.

BINUS *INTERNATIONAL SCHOOL* Simprug menyediakan program mulai pra-TK hingga sekolah menengah atas (SMA)..

b. BINUS *INTERNATIONAL SCHOOL* Serpong

BINUS *INTERNATIONAL SCHOOL* Serpong menggabungkan kompetensi teknologi informasi dan sumber daya yang lengkap

c. BINUS *UNIVERSITY*

Di BINUS *University*, mahasiswa mengembangkan dirinya secara lengkap untuk kompetensi global dengan *employability & entrepreneur skill*, serta mendapatkan *international experiences* selama masa studinya.

d. BINUS *ONLINE LEARNING* (BOL)

BOL merupakan salah satu terobosan pembelajaran yang menerapkan kombinasi antara tatap muka dan melalui *website* sebagai media belajar *online*.

e. BINUS *INTERNATIONAL* (BI)

Program ini didesain untuk mempersiapkan lulusannya bersaing langsung di dunia internasional.

f. BINUS *BUSINESS SCHOOL* (BBS). BBS mendidik dan mengubah para senior Manager menjadi eksekutif visioner yang akan memimpin melalui inovasi.

g. BINUS *GRADUATE PROGRAM* (BGP)

BGP juga merupakan pengembangan dari program Pascasarjana di BINUS. BGP fokus pada *Master of Information Technology* dan *Master of System Management*.

h. BINUS *SQUARE- Hall of Residence*

BINUS *SQUARE Hall of Residence* adalah kebutuhan akomodasi mahasiswa BINUS guna mendukung lingkungan belajar mengajar berkelas dunia.

i. BINUS *CENTER* (BC)

Perkembangan BINUS yang pesat membawa BINUS kepada pembentukan pusat pelatihan, dengan nama BINUS *CENTER* (BC).

3.1.5 Fasilitas BINUS.

Keunggulan BINUS dan bernilai tambah adalah integrasi ICT (*Information and Communication Technology*) dalam kurikulum yang akan membuat BINUSIAN (panggilan untuk mahasiswa dan karyawan yang terdaftar di BINUS) menjadi yang paling *tech-savy* di Indonesia melalui:

1. BINUS Maya. Fasilitas ini merupakan *Learning Management System* (LMS) yang mendukung *Multi Channel Learning* agar mahasiswa dapat mengakses jadwal kuliah, nilai, materi kuliah, dan mengumpulkan tugas serta berdiskusi secara *online*.

2. BINUS TV.

BINUSIAN dapat menikmati informasi yang menarik melalui televisi layar lebar yang ada diseluruh fasilitas di BINUS, juga disiarkan secara *streaming* melalui www.binus.tv.

3. *Applied Technology Laboratories* (ATL)

Mahasiswa dapat belajar mengembangkan beragam aplikasi IT terbaru karena dilengkapi fasilitas komputer dan IT *service providers*.

4. *Cross-Lab!*

Cross-Lab! merupakan Perkumpulan Penelitian dalam Direktorat Teknologi Informasi BINUS dimana mahasiswa, badan penelitian, badan usaha, dan badan pemerintah dapat bertemu dan bersatu dalam Lingkungan Penelitian Berkelanjutan.

5. BINUS @ccess

BINUSIAN dapat menggunakan akses intranet dan internet dari area dua kilometer sekitar kampus dan terjangkau infrastruktur BINUS @ccess yang ada di daerah tersebut. Infrastruktur ini dilengkapi *bandwidth* 60 Mbps (*international link*) dan 1 GBPS (*national link*).

Sementara BINUS berhasil menjadi institusi pendidikan tinggi pertama di Indonesia yang meraih sertifikasi internasional berikut ini:

- a. ISO 9001:2004 – 1997
- b. ISO 9001:2000 – 2001
- c. Malcolm Baldrige - 2008
- d. Service Excellence - 2008
- e. IWA 2: 2007–2008 (*Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in Education*)
- f. ISO 9001:2008-2009

3.2 Metode Penelitian

Berdasarkan prosesnya penelitian ini bersifat kuantitatif, dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan

instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sugiyono (2010:13).

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah dengan metode deskriptif dan kausal. Penelitian secara penelitian deskriptif yang dilakukan merupakan jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atau suatu keadaan se jelas mungkin tanpa ada perilaku atas objek yang dipilih.

Mely G. Tan di dalam buku Silalahi (2009:28) mengatakan bahwa: “Penelitian yang bersifat deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu atau untuk menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala dan gejala lainnya dalam masyarakat. Dalam hal ini kemungkinan sudah ada hipotesis, tergantung dari pengetahuan tentang masalah yang bersangkutan.”

Dilihat dari hubungan antar variabelnya, penelitian ini merupakan penelitian kausal. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi). Sugiyono (2010:56).

Metode ini memerlukan adanya kontak atau hubungan antar peneliti dengan responden untuk memperoleh data yang diperlukan. Penggunaan metode tersebut dimaksudkan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan mahasiswa/konsumen.

3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Pada penelitian ini, terdapat 2 variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan citra merek (X_2) dan 1 variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa (Y_1).

Menurut Malhotra (2010:253) variabel independen adalah variabel atau alternatif yang dimanipulasi (yaitu variabel yang diubah-ubah oleh peneliti) dan efeknya diukur serta dibandingkan.

Pendapat Malhotra (2010:253) variabel dependen adalah variabel yang mengukur pengaruh variabel independen terhadap unit uji.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan (X_1)	Collier dalam yamit (2010:22) memiliki pandangan dari kualiatas jasa pelayanan, yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkatan. Pelayanan terbaik pada pelanggan (excellent) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayan eksternal dan biaya) dan system kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan).	Kehandalan (<i>Realibility</i>)	Mahasiswa mendapatkan jadwal kuliah sesuai dengan apa yang mahasiswa pilih	1
			Update Kurikulum	2
			Jumlah pengajar	3
		Cepat tanggap (<i>responsiveness</i>)	Adanya system “warning message”	4
			Kecepatan pelayanan Student Service dan karyawan	5
			Karyawan dan pengajar mempunyai komunikasi yang baik terhadap mahasiswa	6
		Kepastian (<i>assurance</i>)	Pengajar memotivasi mahasiswa selama studi	7
			Karyawan	8

			memberikan informasi yang jelas dalam pelayanan.	
			Keamanan mahasiswa secara fisik di area kampus.	9
		Empati (<i>empathy</i>)	Kepedulian karyawan dan pengajar terhadap mahasiswa	10
			Kesediaan pengajar membantu mahasiswa	11
			Cara para karyawan dalam menanggapi dan menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat	12
		Berwujud/ bukti langsung (<i>tangible</i>)	Para karyawan dan pengajar mempunyai penampilan yang rapi	13
			Ruang kelas yang nyaman	14
			Lokasi kampus yang mudah dijangkau	15
			Perpustakaan mempunyai referensi buku yang memadai	16
			Sarana parkir yang memadai	17
Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	Rahman (2010:181) menyatakan disebut citra merek (<i>brand image</i>) yaitu seperangkat keyakinan konsumen mengenai merek tertentu. Sebuah <i>brand</i> membutuhkan <i>image</i> (citra) untuk mengkomunikasikan kepada khalayak tentang nilai-nilai yang terkandung di	Citra Perusahaan (<i>Corporation Image</i>)	Dalam memilih pengajar BINUS sangat selektif dan teliti.	18
		Citra Produk/jasa (<i>Product/service Image</i>)	BINUS merupakan salah satu universitas yang	19

	dalamnya	Citra Konsumen (<i>User Image</i>)	menerapkan “ <i>world class university</i> ”	
			Lulusan BINUS dengan mudah mendapatkan pekerjaan	20
			Dengan kuliah di BINUS dapat memberikan <i>prestige</i> bagi saya	21
Kepuasan	Zeithaml and Bitner (2009:110) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah dimana respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual jasa.	Kualitas produk (<i>Product Quality</i>)	Kepuasan produk atau jasa	22
			Saya merasa puas karena BINUS memiliki kurikulum yang baik.	23
			Akses website yang sangat mudah	24
			Pengajar memiliki kemampuan mengajar yang sangat baik	25
			Kemudahan administrasi	26
		Harga/biaya (<i>Price</i>)	harga yang sesuai dengan kualitas	27
		Faktor situasi (<i>Situational Factor</i>)	Lokasi Kampus	28
			Keamanan untuk data mahasiswa sangat terpecaja	29
		Faktor Individu (<i>Personal Factor</i>)	Karyawan cepat merespon konsumen	30
			Saya merasa puas saat <i>Customer Service</i> mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian	31

			Kuliah di BINUS menimbulkan <i>prestige</i> tersendiri	32
--	--	--	--	----

Sumber: Data diolah peneliti

3.4 Metode Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data adalah prosedur yang sangat menentukan baik atau tidaknya riset. Metode pengumpulan data yang akan digunakan oleh penulis adalah kuantitatif .

Menurut Elvinaro Ardianto (2010:161) metode pengumpulan data adalah cara atau cara teknik bagaimana data itu bisa ditemukan dikumpulkan dan dikategori lalu dianalisis.

Dalam buku Sugiyono (2010:193) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber skunder.

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang menjadi sampel untuk mengetahui tanggapannya mengenai kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti.

Data tersebut juga merupakan data yang sudah ada dan bisa dilihat oleh orang banyak, misal : artikel, jurnal, buku, internet, maupun literatur yang

bersifat ilmiah yang berhubungan dengan penelitian ini. Menggunakan data sekunder merupakan nilai tambah untuk penulis karena data tersebut sudah tersedia, tidak mahal, dan bisa dijadikan acuan untuk penelitian-penelitian serupa.

Berdasarkan dari segi cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan kuesioner (angket). Sugiyono (2010:193).

Cara kuesioner, yaitu dengan pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa BINUS jurusan Ekonomi yang saat ini masih aktif dalam perkuliahannya.

Pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner akan membantu dalam penentuan jawaban dari hipotesa yang diuji. Maka pertanyaan yang diberikan haruslah jelas, menarik, dan mudah dimengerti agar dapat mendapat tanggapan yang baik dari responden.

Kuesioner yang digunakan untuk penelitian ini merupakan kuesioner dengan jawaban tertutup dimana responden hanya dapat menjawab dengan cara memilih jawaban yang telah disediakan.

Alasan peneliti menggunakan cara ini dikarenakan kuesioner merupakan data yang cukup akurat dimana responden diberikan waktu untuk menjawab pertanyaan yang diberikan. Disini dapat dipastikan setiap responden mendapatkan pertanyaan yang sama.

3.4.1 Skala Pengukuran.

Menurut Sugiyono (2010:131), skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval

yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2010:132-142), terdapat beberapa macam skala pengukuran:

1. Skala Likert

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial telah diterapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

2. Skala Guttman.

Skala pengukuran dengan tipe ini akan didapat jawaban yang tegas, yaitu: ya-tidak, benar-salah, pernah-tidak pernah, positif-negatif, dll. Data yang diperoleh dapat berupa data interval atau rasio dikotomi (dua alternatif).

3. Semantic Differensial.

Skala pengukuran yang berbentuk *semantic differensial* yang dikembangkan oleh Osgood. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap hanya bentuknya tidak pilihan ganda maupun *checklist*, tetapi tersusun dalam satu garis kontinum yang jawaban “sangat positif” terletak dibagian bagian kanan garis, dan jawaban yang “sangat negatif” terletak di bagian kiri garis, atau sebaliknya.

4. *Rating Scale.*

Rating Scale merupakan data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Skala Likert untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan, yaitu skala 1 sampai dengan skala 5. Setiap pertanyaan dijawab dengan memilih satu skala yang terdiri atas: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), ragu (R), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).

Tabel 3.2
Pengukuran Skala Likert

Skala	Keterangan	Penjelasan
1	STS	responden sangat tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan
2	TS	responden tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan
3	R	responden ragu-ragu dengan pernyataan yang diberikan
4	S	responden setuju dengan pernyataan yang diberikan
5	SS	responden sangat setuju dengan pernyataan yang diberikan

Sumber : Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis (2010: 133-134)

3.5 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel

3.5.1 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 yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa BINUS Fakultas Ekonomi jurusan Akuntansi tahun 2011/2012. Mengingat keterbatasan

peneliti untuk menjangkau keseluruhan populasi, maka peneliti hanya meneliti sebagian dari keseluruhan populasi yang dijadikan sebagai subyek penelitian, atau yang dikenal dengan nama sampel.

Menurut Slovin (2007:78) jika jumlah populasi diketahui, maka jumlah sampel ideal yang memenuhi persyaratan analisis regresi berganda yaitu ditentukan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan: n= Ukuran sampel
 N= Ukuran populasi
 E= Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleril atau diinginkan. (*margin of error* = 5%)

Bila diketahui jumlah mahasiswa ekonomi jurusan akuntansi angkatan 2011/2012 adalah mahasiswa, maka sampelnya dapat di hitung sebagai berikut:

Perhitungan	n=	239
n		$\frac{1 + 239 (5\%)^2}{1 + 239 (5\%)^2}$
	n=	239
		1,5975
	n=	149,61

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang dapat digunakan pada penelitian ini adalah 149,61 atau dibulatkan menjadi 150 responden.

Peneliti menggunakan teknik analisis regresi sederhana dan sampel tidak dibagi berdasarkan kategori apapun.

3.5.2 Sampel

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2010:116), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi.

Peneliti mengambil sampel dengan teknik *sampling purposive*, dimana sampel yang diambil adalah mahasiswa/i BINUS fakultas ekonomi jurusan akuntansi yang masih aktif. Sampel tersebut dipilih untuk mendapatkan sampel yang lebih banyak dibandingkan dengan program yang lain.

3.6 Metode Analisis.

Menurut Ridwan & Kuncoro (2008:222) kegiatan yang cukup penting dalam keseluruhan proses penelitian adalah pengolahan data. Dengan pengolahan data dapat diketahui tentang makna dari data yang berhasil dikumpulkan. Dengan demikian hasil penelitian pun akan segera diketahui.

Metode analisis yang digunakan oleh peneliti adalah analisis regresi. Menurut Sugiyono (2009:270). Regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal satu variabel bebas dengan satu variabel terikat

Persamaan umum regresi linier sederhana adalah:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan: $\hat{Y}$ = variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa
 X_1 = variabel independen, yaitu kualitas pelayanan
 X_2 = variabel independen, yaitu citra merek
 a = konstanta (nilai Y apabila $X=0$)
 b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

Dalam pengolahan data, data yang didapat oleh peneliti diolah dengan menggunakan bantuan komputer yaitu dengan program SPSS (*Statistical Program for Social Science*) versi 18.0 untuk Windows.

3.6.1 Uji Instrumen.

3.6.1.1 Uji Validitas

Ada dua syarat penting yang berlaku pada sebuah angket yaitu keharusan dari sebuah angket untuk *valid* dan *reliable*. Suatu angket dikatakan *valid* (sah) jika pertanyaan pada suatu angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut sedangkan suatu angket dikatakan *reliable* (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Menurut Sugiyono (2010:455) *validitas* merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang *valid* ialah data yang tidak beda antara yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.

Untuk mengukur *validitas* alat ukur digunakan rumus *Pearson Product Moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{nxy - (x)(y)}{n^2 - (x)^2 - (y)^2}$$

Sumber: Sugiyono, Metode penelitian Bisnis (2008:182)

Keterangan: r = koefisien korelasi

n = jumlah responden

x = skor pertanyaan

y = skor total.

Perhitungan *valid* tidaknya suatu butir pertanyaan dilakukan dengan cara membandingkan angka koefisien korelasi dengan angka tabel. Pengujian *validitas* dilakukan dengan metode korelasi yaitu dengan melihat angka koefisien korelasi (r_{xy}) dan nilai signifikannya (probabilitas statistik) pada item korelasi yang menyatakan hubungan antara skor pertanyaan dengan skor total. Dengan jumlah sampel sebanyak 150 orang, maka dilakukan analisis korelasi antara skor pertanyaan dengan skor total. Apabila nilai probabilitas statistik < *level of significant* $5\%=0.05\%$ maka dapat dinyatakan item tersebut *valid*, sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan *valid*.

Pengujian *validitas* dapat juga dilakukan menggunakan *software* SPSS 18.0 dengan taraf signifikansi 0.05 (5%), maka didapat r_{table} sebesar 0.361. Item pertanyaan yang dinilai *valid* jika $r_{hitung} > r_{table}$. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka instrumen atau *item-item* pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan *valid*).
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen atau *item-item* pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak *valid*).

3.6.1.2 Uji Reliabilitas.

Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil pengeluaran yang di lakukan untuk mengetahui derajat kepandaian ketelitian azas keakuratan yang di tunjukan pada instrutment pengukuran.

Uji reliabilitas ditunjukan untuk menguji sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran di ulang dua kali atau lebih jadi reliabilitas adalah indeks yang menunjukan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan dua kali untuk konsisten.

Dengan menggunakan metode *software* pengolahan data yang bernama (*SPSS 18.0 for Windows*) dengan program ini maka hanya membelah data ganjil dan genap kemudian data tersebut dimasukan ke dalam program *SPSS* lalu klik *reability* analisis maka komputer akan memproses dan menampilkan *output*.

Bila setelah pengujian yang telah dilakukan terhadap *instrutment* dan dinyatakan telah *valid* dan *reliable* seluruh butirnya maka *instrument* ini telah dapat di pergunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data serta diharapkan mampu mengungkapkan data yang dapat dipercaya.

Menurut Sugiyono (2008:183), reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah *instrument*. Jadi reliabilitas menunjukkan apakah *instrument* tersebut secara konsisten memberikan hasil ukuran yang sama tentang sesuatu yang diukur pada waktu yang berlainan.

Reliabilitas di:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

lpha Cronbach:

Keterangan:

r = koefisien reliabilitas instrument (cronbach alpha)

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = total varians butir

σ_t^2 = total varians

Sumber: Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis (2008:183)

3.6.2. Uji Asumsi Dasar

3.6.2.1 Uji Normalitas

Salah satu syarat sebelum melakukan uji korelasi regresi adalah bahwa data-data tersebut harus memiliki distribusi data normal. Secara teoritis, semakin besar ukuran sampelnya, maka data akan mendekati normal.

Menurut Priyatno (2008:28), uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio.

Adapun kriteria pengujian normalitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika angka signifikansi uji *Kolmogorov-Smirnov Sig* $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.
- b. Jika angka signifikansi uji *Kolmogorov-Smirnov Sig* $< 0,05$ berdistribusi normal.

3.6.2.2 Uji Normalitas *Residual*

Pengujian normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau *residual* memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t mengasumsikan bahwa nilai *residual* mengikuti

distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak *valid* untuk jumlah sampel kecil. Untuk menguji normalitas data, penelitian ini menggunakan analisis grafik. Pengujian normalitas melalui analisis grafik adalah dengan cara menganalisis grafik normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal.

Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan *ploting data residual* akan dibandingkan dengan garis diagonal. Data dapat dikatakan normal jika data atau titik-titik terbesar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari *residualnya*. Dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar lebih jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2006).

Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas *residual* adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogrov-Smirnov* (K-S). Jika hasil Kolmogrov-mirnov menunjukkan nilai signifikan diatas 0,05 maka data

residual terdistribusi dengan normal. Sedangkan jika hasil Kolmogrov-Smirnov menunjukkan nilai signifikan dibawah 0,05 maka data *residual* terdistribusi tidak normal (Ghozali,2006)

3.6.2.3. Uji Lineritas.

Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel yang mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini digunakan untuk sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear.

Pada penelitian ini pengujian linearitas dengan menggunakan *Test of Linearity* dengan pada taraf signifikansi 0,05. Artinya, dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi kurang dari 0,05.

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

3.6.3.1 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah kondisi terdapatnya hubungan linier atau korelasi yang tinggi antara masing-masing variabel independen dalam model regresi. Multikolinearitas biasanya terjadi ketika sebagian besar variabel yang digunakan saling terkait dalam suatu model regresi. Oleh karena itu masalah Multikolinearitas tidak terjadi pada regresi linier sederhana yang hanya melibatkan satu variabel *independen*.

Menurut Ghozali (2007:91) Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas

(independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya Multikolinearitas didalam model regresi dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)*

Nilai umum yang dipakai untuk menunjukkan adanya Multikolinearitas adalah jika nilai Tolerance $< 0,10$ atau nilai VIF > 10 .

3.6.3.2 Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2007:105), Heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* (ragam) dari *residual* atau pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* (ragam) dari *residual* satu ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini uji heteroskedasitas dilakukan dengan menggunakan Uji *Park*, yaitu meregresikan nilai *residual* (Lnei^2) dengan masing-masing variabel dependen (LnX_1 dan LnX_2). Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. H_0 : Tidak ada gejala heteroskedasitas
- b. H_a : Ada gejala heteroskedasitas

Ho diterima bila $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$ berarti tidak terdapat heteroskedastisitas dan Ho ditolak bila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$ yang berarti terdapat heteroskedastisitas.

3.6.4 Uji Hipotesis

3.6.4.1 Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel penjelasan secara individual dalam menerangkan variasi-variasi terikat, menurut Widarjono (2010:25). Model hipotesis yang digunakan dalam t_{hitung} ini adalah:

- $H_0: \rho_1, \rho_2 = 0$, artinya variabel bebas (X_1, X_2) secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).
- $H_a: \rho_1, \rho_2 \neq 0$, artinya variabel bebas (X_1, X_2) secara individual berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Nilai t_{hitung} dapat diperoleh dengan menggunakan bantuan aplikasi *software* SPSS versi 18.0, selanjutnya nilai F hitung akan dibandingkan dengan tingkat kesalahan ($\alpha=5\%$) dan derajat kebebasan (df) = $(n-k)$.

Kriteria pengambilan keputusan:

- Ho diterima jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ pada CI = 95%.
- Ha diterima jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ pada CI = 95%.

3.6.4.2 Uji F

Uji F digunakan untuk menguji variabel-variabel bebas secara bersama terhadap variabel terikat, menurut Widarjono (2010:22). Model hipotesis yang digunakan dalam uji F_{hitung} ini adalah:

- $H_0: \rho_1, \rho_2 = 0$, artinya variabel bebas (X_1, X_2) secara bersama tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).
- $H_a: \rho_1, \rho_2 \neq 0$, artinya variabel bebas (X_1, X_2) secara bersama berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Nilai F_{hitung} dapat diperoleh dengan menggunakan bantuan aplikasi *software* SPSS versi 18 selanjutnya nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan tingkat kesalahan ($\alpha=5\%$) dan derajat kebebasan ($df = (n-k), (k-1)$).

Kriteria pengambilan keputusan:

- H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $CI = 95\%$
- H_a diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $CI = 95\%$