

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *explanatory* (tingkat penjelasan). Menurut Sugiyono, (2003: 11). Penelitian menurut tingkat penjelasan adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain.

Dalam penelitian ini, tujuannya adalah untuk mengetahui hubungan dua variabel yaitu variabel independen kualitas pelayanan jasa (X) dan variabel dependen motivasi mahasiswa (Y).

#### **B. Definisi Konseptual**

Menurut Kerlinger (1973) yang dikutip oleh Nazir (2005: 19). Teori adalah sebuah set konsep atau *construct* yang berhubungan satu dengan yang lainnya, suatu set dari proporsi yang mengandung suatu pandangan sistematis dari fenomena.

Sedangkan menurut Sumarni dan Wahyuni (2005: 18). Konsep merupakan abstraksi atau generalisasi suatu realita atau fenomena yang membutuhkan beberapa kata untuk menjelaskannya agar dapat mengomunikasikannya.

Adapun konsep variable dalam penelitian ini yaitu:

1. Kualitas pelayanan jasa (X) Adalah suatu kondisi dimana suatu barang atau jasa keseluruhan memiliki ciri-ciri dan karakteristik yang khusus dalam hal kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan yang ditentukan dengan kepuasan terhadap kualitas yang diberikan.
2. Motivasi (Y) adalah motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.

### **C. Definisi Operasional**

Menurut Nazir (2005: 126). Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut.

Adapun yang menjadi definisi operasional penelitian ini adalah:

Tabel 5 Operasional Variable

Variabel	Definisi variabel	Dimensi	Difinisi Dimensi	Indikator	Skala pengukuran
Kualitas pelayanan jasa (X)	Merupakan suatu kondisi dimana suatu barang atau jasa keseluruhan memiliki ciri-ciri dan karakteristik yang khusus dalam hal kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan yang ditentukan dengan kepuasan terhadap kualitas yang diberikan	Penawaran inti	pemasaran harus memahami program apa yang diinginkan dan bermanfaat dari sudut pandang pelanggan. Selain itu, pemasaran juga harus dapat menjelaskan manfaat program yang dapat memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan, yang berbeda satu sama lain.	1. Manfaat belajar komputer 2. Kurikulum yang ditawarkan	Ordinal
		Penawaran nyata	Penawaran yang dapat digambarkan berdasarkan empat karakteristik adalah, Fasilitas, Kualitas, Kemasan, merek.	1. Kelengkapan fasilitas belajar. 2. Kinerja dosen dalam mengajar. 3. Kinerja staf memberikan pelayanan akademik. 4. Pendidikan yang berkualitas 5. Halaman parkir yang luas. 6. Bangunan gedung yang menarik.	Ordinal
		Penawaran tambahan	suatu penawaran jasa dapat ditambahkan atau diperbesar. Persaingan baru bukanlah apa yang ditawarkan lembaga pendidikan di dalam kelas, tetapi pada apa yang ditawarkan dari segi pengemasan layanan	1. Terjangkaunya uang SPP. 2. Program percepatan study.	Ordinal

Motivasi mahasiswa (Y)	Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan (handoko:198:25)	Primary buying	keingin pribadi dalam membeli atau memilih barang atau jasa.	1. keinginan pribadi yang mendorong saya untuk kuliah. 2. Rasa ingin tahu yang tinggi terhadap komputer. 3. Ingin mendapatkan gelar Amd, Kom, yang handal.	Ordinal
		Selective buying motive	pemilihan terhadap barang, ini berdasarkan ratio.	1. Kedekatan jarak kampus dari tempat tinggal. 2. Ajakan seorang teman yang mendorong saya kuliah di PTS DCC	Ordinal
		Patronage buying motive	pemilihan ini biasanya timbul karna adanya pelayanan yang memuaskan.	1.Rekomendasi dari alumni PTS DCC Wisma Bandar Lampung. 2. Tersedianya penyaluran langsung kerja	Ordinal

#### D. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian. Adapun lokasi penelitian ini adalah Perguruan Tinggi Swasta DCC Wisma Bandar Lampung. yang beralamat di Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No.1 Gedong Meneng Bandar Lampung.

#### E. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono 2009:115). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa AMIK DCC Wisma Bandar Lampung angkatan 2008. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 343 mahasiswa dengan jurusan AMIK (Akademik manajemen Informatika dan Komputerisasi Akuntansi) Berikut ini data mahasiswa Jurusan AMIK DCC Wisma bandar Lampung. Yang mana data diperoleh dari Perguruan Tinggi DCC Wisma bandar Lampung.

**Tabel 6 Jumlah Mahasiswa DCC AMIK Wisma Bandar Lampung Angkatan 2008**

Tahun	Manajemen Informatika	Komputerisasi akutansi	Jumlah Mahasiswa
2008	283	60	343

Sumber data ketua prodi manajemen informatika DCC Wisma Bandar Lampung(2010)

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. untuk mengetahui besarnya sampel digunakan rumus menurut

Slovin (Umar, 2002:141-142) sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : Besarnya sampel

N : Ukuran populasi

e : Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleri yaitu 10%.

Dengan menggunakan rumus diatas maka berdasarkan jumlah mahasiswa AMIK DCC Wisma Bandar Lampung Angkatan 2008 populasi sebesar 343 maka sampel yang harus diambil adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{343}{1 + 343 \times (0,01)^2} = 77,4 \quad n = 78$$

Maka besarnya sampel yang harus diambil adalah sebanyak 78 orang.

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *proportionate stratified random sampling*, teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata, (Sugiyono,2009: 116), dengan asumsi bahwa sampel adalah mahasiswa angkatan 2008 yang sedang kuliah pada DCC Wisma Bandar Lampung.

#### **F. Sumber Data**

1. Data primer yaitu data yang didapat dari sumber pertama seperti hasil dari wawancara dan pengisian kuisisioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dan pengisian kuisisioner kepada mahasiswa AMIK DCC Wisma bandar lampung tahun angkatan 2008.

2. Data Sekunder, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder ini berupa buku-buku literatur sebagai penunjang penelitian dan jenis-jenis pelayanan jasa yang diberikan pada perguruan tinggi swasta DCC Wisma Bandar Lampung.

## **G. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah

1) Kuesioner (angket). Menurut Sugiyono (2003: 162) kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis responden untuk dijawabnya.

2) Interview

Interview merupakan suatu pengumpulan data yang hampir sama dengan kuisisioner namun, teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri.

3) Observasi

Merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia.

4) Studi Pustaka

Dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mempelajari literatur, dan bahan bahan bacaan.

## **H. Teknik Pengolahan Data**

Menurut Nazir (2005: 346) teknik pengolahan data terdiri dari :

1. Editing

Sebelum data diolah, data tersebut perlu diedit terlebih dahulu. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mengedit data.

## 2. *Coding* (mengkodakan data)

Data yang dikumpulkan dapat berupa angka kalimat pendek atau panjang, ataupun hanya "ya" atau "tidak". Pemberian kode pada kepada jawaban sangat penting artinya, jika pengolahan data dilakukan dengan komputer. Mengkode jawaban adalah menaruh angka pada tiap jawaban.

## 3. Tabulasi

Membuat tabulasi termasuk dalam kerja memproses data. Membuat tabulasi tidak lain adalah memasukkan data ke dalam tabel-tabel, dan mengatur angka-angka sehingga dapat dihitung jumlah kasus dalam beberapa kategori.

### **I. Skala Pengukuran**

Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel peneliti. Dengan selaka likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Peneliti menggunakan skala likert karena skala ini menjabarkan nilai-nilai dari positif ke negatif.

Sebagai contoh peneliti menggunakan lima tingkatan skor diantaranya skor tertinggi yaitu 5, dan terendah yaitu 1. Skor 5 menunjukkan bahwa responden sangat setuju terhadap pernyataan yang ada pada lembar kuesioner yang diberikan, skor 4 menunjukkan responden setuju dengan pernyataan tersebut. Skor 3 menunjukkan responden ragu-ragu sedangkan skor 2 menunjukkan responden menjawab tidak setuju, dan skor 1 menunjukkan responden sangat tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan. Berdasarkan penskalaan nilai di atas maka



dapat kita lihat terdapat tiga kategori jawaban diantaranya kategori jawaban positif, kategori jawaban netral dan kategori jawaban negatif.

Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabel 7 dibawah ini.

Tabel 7 Skala Pengukuran

No	Keterangan	Nilai
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

## J. Teknik Analisis data

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendiskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel/populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. (sugiyono, 2003: 21).

### 2. Analisis Statistik Inferensi

#### a. Pengujian Validitas Instruman

Suatu instrumen dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur (Roni Kountur, 2007: 161). Valid atau tidaknya suatu alat ukur tergantung mampu tidaknya alat ukur tersebut mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki dengan tepat, karena suatu alat ukur yang kurang valid mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya sebuah alat ukur yang kurang valid berarti memiliki tingkat

validitas yang rendah. Untuk dapat mengukur tingkat validitas kuesioner, digunakan rumus Korelasi Product Moment yaitu sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{[\sum X^2 - (\sum X)^2/n][\sum Y^2 - (\sum Y)^2/n]}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi product moment  
 $n$  = jumlah subjek  
 $X$  = skor butir  
 $Y$  = skor total

Selanjutnya harga  $r_{xy}$  yang diperoleh diinterpretasikan dengan tabel harga kritik  $r$  product moment, untuk menyimpulkan bahwa data yang terkumpul valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Ronny Kountur 2007: 165).

Dalam penelitian ini digunakan teknik uji reliabilitas internal dengan rumus koefisien alpa, karena dalam pengujian pertanyaan kepada responden terdapat lebih dari dua macam pilihan jawaban. Adapun rumus koefisien *alpha* adalah sebagai berikut :

$$= \left( \frac{N}{N-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum_{item}^2}{\sum_{total}^2} \right)$$

keterangan :

$\alpha$  = Cronbach's alpha  
 $N$  = banyaknya pertanyaan atau banyak soal  
 $\sum_{item}^2$  = Variance dari pertanyaan  
 $\sum_{total}^2$  = variance dari skor

Instrumen tersebut memenuhi syarat jika memiliki reliabilitas  $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$  kemudian diinterpretasikan dengan lima nilai kesenjangan :

1. 0,800-1,000 Sangat tinggi.
2. 0,600-0,800 Tinggi
3. 0,400-0,600 Cukup
4. 0,200-0,400 Rendah
5. 0,000-0,200 Sangat rendah (Suharsimi Arikunto,1998: 2).

### c. Transformasi Data Ordinal ke Interval

Karena skala pengukuran semua variabel adalah ordinal, maka skala ordinal ini harus ditingkatkan menjadi interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). Prosedur kerja yang harus dilakukan untuk merubah data dengan skala ordinal menjadi skala interval adalah sebagai berikut (Harun, 1994 :131).

1. Hitung frekuensi setiap skor 1 sampai dengan 5.
2. Tentukan proposal dengan membagi setiap bilangan (frekuensi)  $f$  dengan  $n$ .
3. Tentukan proposi kumulatif dengan menjumlahkan proposi secara berurutan untuk setiap responden.
4. Proporsi komulatif dianggap mengikuti distribusi normal baku, selanjutnya hitunglah nilai  $z$  berdasarkan proporsi komulatif diatas.
5. Dari nilai  $z$  yang diketahui tersebut tentukan densitynya (dalam hal ini hitung ordinat dari sebaran normal  $z$ ).
6. Hitung Scale Value (SV) dengan rumus:

$$SV = \frac{(\text{densityatlast lim } it) - (\text{densityatupper lim } it)}{(\text{Areaunderupper lim } it) - (\text{areaunderlower lim } it)}$$

7. SV dengan nilai terkecil (harga negatif yang terbesar) diubah menjadi sama dengan 1.

#### **d. Analisis Regresi Linier Sederhana**

Regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antar variabel dependen dengan variabel independen. Teknis analisis didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen (Sugiyono, 2004: 204).

Rumus regresi linear sederhana:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = kualitas layanan jasa

X = motivasi mahasiswa

a = intercept

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik dan bila (-) maka terjadi penurunan.

e = *error term*.

#### **e. Uji Asumsi Klasik**

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah model estimasi telah memenuhi kriteria ekonometrik dalam arti tidak terjadi penyimpangan yang cukup serius dari asumsi-asumsi yang diperlukan.

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal (Gujarati, 2003:102). Untuk mengujinya akan digunakan alat uji normalitas, yaitu dengan melihat *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*. Dasar pengambilan keputusan *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* adalah:

- a) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dan garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Santoso, 2000: 214).

### 2. Uji Autokorelasi

Autokorelasi yaitu terjadinya korelasi (hubungan) diantara anggota-anggota sampel pengamatan yang diurutkan berdasarkan waktu. Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah di setiap model regresi ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode sebelumnya ( $t-1$ ). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Untuk mengetahui apakah terjadi atau tidak terjadi autokorelasi dalam suatu model regresi, digunakan *Durbin-Watson test* dengan angka signifikan pada 0,05. Jika nilai DW terletak diantara  $du$  dan  $4-du$  ( $du < DW < 4-du$ ), maka autokorelasi sama dengan nol dan dapat diartikan tidak ada autokorelasi (Gujarati, 2003: 420). Nilai  $du$  merupakan batas atas data

yang diperoleh dari tabel DW statistic yang terletak pada perpotongan antara baris yang menunjukkan jumlah pengamatan dengan kolom yang memuat jumlah variabel bebas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Untuk mengetahui apakah terjadi atau tidak terjadi heteroskedastisitas dalam suatu model regresi yaitu dengan melihat grafik *scatterplot* (Santoso, 2000: 210). Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### **f. Uji $R^2$**

Langkah awal yang ditemukan pada analisis regresi adalah koefisien korelasi yang menunjukkan korelasi/ hubungan antara variabel dependen dengan variabel independennya. Uji  $R^2$  (koefisien determinasi) digunakan untuk menunjukkan besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.  $R^2$  dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{b_1 x_1 y + b_2 x_2 y}{y^2}$$

### g. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari setiap variabel independen. Hipotesis yang diajukan adalah:

- $H_0$  : Koefisien regresi tidak signifikan.
- $H_a$  : Koefisien regresi signifikan.

Pengujian ini dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% dan derajat kebebasan  $/2 = 0,025\%$  dengan  $df = (n - k - 1)$ .

Dasar pengambilan keputusannya yaitu:

a. Jika  $t_{hit} < t_{tab}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Jika  $t_{hit} > t_{tab}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

a. Jika probabilitas  $> 0,025$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Jika probabilitas  $< 0,025$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.