BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Menurut Husein Umar dalam Umi Narimawati (2010)“ mengemukakan bahwa: "Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian, juga dimana dan kapan penelitian dilakukan, bisa juga di tambahkan hal-hal lain yang dianggap perlu”. Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa objek penelitian merupakan sasaran yang ingin dicapai oleh peneliti untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal. Objek penelitian ini adalah mengenai “Kualitas Pelayanan dan Pengaruh *Customer Delight* terhadap Loyalitas pelanggan PT Pos Indonesia Asia Afrika Bandung.”

3.2. Metode Penelitian

Model penelitian menurut Sugiyono (2017:2) mendefinisikan adalah sebagai berikut:

> “Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis”.

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode verifikatif dengan pendekatan kualitatif.

Definisi Metode Analisis Deskriptif menurut Sugiyono (2017:35) adalah sebagai berikut:

> "Metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel yang lain".

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif merupakan metode yang bertujuan menggambarkan secara sistematis dan faktual tentang fakta-fakta serta hubungan antar variabel yang diselidiki dengan cara mengumpulkan data, mengolah, menganalisis, dan menginterpretasi data dalam pengujian hipotesis statistik.

Sedangkan definisi metode verifikatif menurut Umi Narimawati (2010:29) adalah :

> "Penelitian verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dalam kehidupan."

Metode verifikatif digunakan untuk meneliti ulang hasil penelitian sebelumnya dengan tujuan untuk memverifikasikan kebenaran hasil penelitian sebelumnya.

Dalam hal ini dimana variabel X1 adalah adanya pengaruh dari kualitas pelayanan dan variabel X2 adalah *Customer Delight* serta variable Y adalah Loyalitas. Penelitian ini bertujuan memperoleh gambaran tentang pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan *Customer Delight* terhadap Loyalitas Konsumen.

3.2.1 Desain Penelitian

Definisi Desain penelitian menurut Nazir dalam umi Narimawati (2010) adalah :

> "Semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian ":

Desain penelitian merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian. Desain penelitian akan berguna bagi semua pihak yang terlibat dalam proses penelitian, karena langkah dalam melakukan penelitian mengacu kepada desain penelitian yang telah dibuat".

Langkah-langkah desain penelitian menurut Umi Narimawati (2010:30) adalah :

1. Menetapkan permasalahan sebagai indikasi dari fenomena penelitian, selanjutnya menetapkan judul penelitian. Dengan itu ditarik judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Delight* terhadap Loyalitas.

2. Mengidentifikasi permasalahan yang terjadi. Dalam penelitian ini identifikasi masalahnya kurang optimalnya pelayanan yang berdampak pada loyalitas pelanggan PT Pos secara keseluruhan;
3. Menetapkan rumusan masalah. Merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya dengan pengumpulan data. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Seberapa besar pengaruh Kualitas pelayanan dan *Customer Delight* terhadap loyalitas pelanggan.
4. Menetapkan tujuan penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kafffffffffffffffffffffff rakteristik Kualitas Pelayanan dan *Customer Delight* terhadap Loyalitas.
5. Menetapkan hipotesis penelitian, berdasarkan fenomena dan dukungan teori.
6. Menetapkan konsep variabel sekaligus pengukuran variabel penelitian yang digunakan.
7. Menetapkan sumber data, teknik penentuan sampel dan teknik pengumpulan data. Sumber data meliputi data primer dan sekunder. Teknik nonprobability sampling yang digunakan random.Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, wawancara, studi literatur.
8. Melakukan analisis data. Analisis data dalam penelitian ini ialah menggunakan analisa Regresi Berganda.

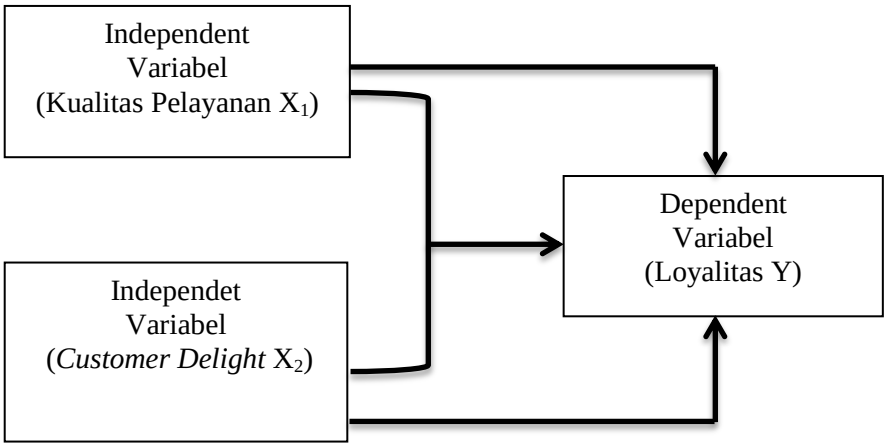
Melaporkan hasil penelitian. Akan disajikan dalam tabel 3.1 dibawah ini.

Tabel 3.1
Desain Penelitian

Tujuan Penelitian		Desain Penelitian		
	Jenis Penelitian	Metode yang digunakan	Unit Analisis	Time Horizon
T – 1	*Descriptive*	*Descriptive dan Survey*	Pelanggan PT. Pos Indonesia	*Cross Sectional*
T – 2	*Descriptive*	*Descriptive dan Survey*	Pelanggan PT. Pos Indonesia	*Cross Sectional*
T – 3	*Descriptive*	*Descriptive dan Survey*	Pelanggan PT. Pos Indonesia	*Cross Sectional*
T – 4	*Descriptive*	*Descriptive dan Survey*	Pelanggan PT. Pos Indonesia	*Cross Sectional*

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat digambarkan desain dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

Berikut gambar desain penelitian penulis :



Gambar 3.1
Desain Penelitian

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel itu sendiri dalam konteks penelitian menurut Sugiyono (2017:39) sebagai berikut:

Variabel itu sendiri dalam konteks penelitian menurut Sugiyono (2017:39) sebagai berikut:

> "Variabel penelitian adalah Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".

Sesuai dengan judul penelitian yang diungkapkan oleh penulis yaitu membahas dua variabel independen yaitu variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan *Customer Delight* (X2) sedangkan Loyalitas (Y) sebagai variabel dependen atau variabel terikat. Definisi operasinalisasi variabel penelitian akan disajikan pada tabel.

1. Variabel Bebas / Independent (Variabel X1 dan X2)

Definisi Variabel Bebas menurut Sugiyono (2017:39) adalah sebagai berikut:

> "Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen)".

Variabel bebas merupakan variabel stimulus atau variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas merupakan variabel yang diukur, dimanipulasi, atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan suatu gejala yang diobservasi. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1) dan *Custsomer Delight* (X2).

2. Variabel Terikat/Dependent (Variabel Y)

Definisi Variabel Terikat menurut Sugiyono (2017:39) adalah sebagai berikut:

> "Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas".

Adapun variabel terikat atau variable dependen pada penelitian ini adalah Kebijakan Dividen yaitu sebagai variable Y. Skala atau ukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Ordinal. Agar dapat dipahami serta untuk memperjelas dan mempertegas variable-variabel yang diteliti, maka maka operasionalisasi variabel penelitian dapat disajikan dalam Tabel.

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	No Kuesioner	Skala
Kualiats pelayanan (X1) keunggulan yang diharapkan & pengendalian atas tingkat keunggulan tuk memenuhi keinginan konsumen FandyTjiptono (2016)	*Reliaibility*	Kecepatan pelayanan dan ketepatan pelayanan	Tingkat Kecepatan dan Ketepatan Memberikan pelayanan		ORDINAL
	Responsivaness	• Kemampuan dalam menaggapi permintaan • kesediaan dalam memberi informasi	• Tingkat kemampuan untuk menyelesaikan permintaan • Tingkat kesediaan memberi informasi		
	Assurance	• Sikap Keramahan karyawan • Memberi keyakinan dan kepercayaan	• Tingkat Keramahan karyawan • Memberi keyakinan dan kepercayaan		
	Emphaty	• Cara memberi perhatian • pemahaman karyawan akan kebutuhan konsumen	• Tingkat tata cara dalam memberi perhatian • Tingkat pemahaman karyawan akan kebutuhan konsumen		
	Tangibles	• Lokasi • Sarana yang tersedia (komputerisasi, telepon, fax, kendaraan)	• Tingkat Kestrategisan • Tingkat sarana yang tersedia (komputerisasi, telepon,fax, kendaraan)		

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	No Kuesioner	Skala
Customer Delight (X2) *Customer delight* merupakan respon emosional konsumen berupa ekspresi konsumen terhadap pelayanan (*service*). *Delight* terjadi ketika konsumen menerima kepuasan atau pelayanan yang tidak terduga (surprising levels of satisfaction or performance), (Oliver, et al., dalam Putri Anindita2015).	*Justice*	Kejujuran	• Tingkat keakuratan informasi dan jasa dibandingkan pengalaman • Tingkat transparansi informasi saat melakukan pembayaran • Tingkat ketepatan jumlah pengembalian uang yang diberikan • Tingkat kesesuaian biaya yang di keluarkan dengan biaya yang ditagihkan		ORDINAL
		Adil	• Tingkat perlakukan adil terhadap tamu		
	Esteem	Keistimewa	• Tingkat pengetahuan karyawan terhadap preference pelanggan • Tingkat pengetahuan laryawan terhadap informasi • Intensitas penawaran bantuan • Tingkat kecepatan pelaynana		
	Finishing touch	*Trust*	• Tingkat perasaan saat mendapat pelayanan yang tepat dan cepat • Tingkat rasa percaya karena prestasi		
		Variety	• Tingkat perasaan saat mendapat banyaknya bonus, dll • Tingkat perasaan saat menerima fasilitas mewah		
Loyalitas (Y) loyalitas adalah komitmen teguh untuk membeli kembali produk atau jasa di masa depan (Griffin 2005)		Melakukan pembelian teratur.	• Kesesuaian pembelian secara teratur		
		Membeli diluar lini.	• Kesesuaina membeli diluar lini produk		
		Menunjukan kekebalan dan tidak terpengaruh produk lain.	• Tingkat kesesuaian dari kekebalan produk sejenis		
		Menolak produk lain.	• Tingkat kesesuaian menolak produk lain		
		Merekomendasikan kepada orang lain	• Kesesuaian merekomendasi kepada orang lain		

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data

3.2.3.1 Sumber Data (Primer dan Sekunder)

- Data sekunder

Data yang diperlukan untuk mendukung hasil penelitian berbagai sumber lain yang berhubungan dengan masalah penelitian yang berasal dari buku-buku, literature, artikel, tulisan-tulisan ilmiah serta situs internet.

Menurut Umi Narimawati (2010:51) menyatakan bahwa data sekunder adalah :

> "Data yang sudah ada, data tersebut dikumpulkan sebelumnya untuk tujuan-tujuan yang tidak mendesak."

- Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data secara langsung oleh peneliti atau yang mewakilinya di mana peneliti melakukan pengukuran sendiri.

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data (penentuan sampel minimal)

Teknik Pengumpulan Data pulan data yang dilakukan penulis dalam penyusunan tugas ini adalah berupa data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui :

- Populasi

Definisi populasi penelitian menurut Sugiyono (2017:80) adalah:

> "Wilayah generalisasi yang terdiri atas:obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertenti yang diterapkan oleh peneliti untk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang di dapat dari data pelanggan tiga bulan terakhir PT Pos Indonesia adalah 9.048.

- Sampel

adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono 2017) .Sampel bisa juga diartikan sebagai elemen-elemen (bagian) populasi, Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Non Probability* sampling dengan cara *sttatified random sampling* yaitu berdasarkan data Pelanggan PT.Pos Indonesia. sample random sampling dikatakan karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, cara demikian bila anggota populasi dianggap homogen.

dalam pengambilan sampel masih dapat ditolerir atau diinginkan, maka tarif kesalahan yang ditetapkan adalah sebesar 10%

Dimana :

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

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

e : Presentasi kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan yang masih bisa ditolerir atau diinginkan (e = 0,1).

Jika penelitian menggunakan metode deskriptif, maka minimal tingkat kesalahan dalam penentuan anggota sampel yang harus diambil adalah 10% dari jumlah populasi yang diketahui. Berikut ini adalah jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian:

$$n=\frac{9.048}{1+9.048\ (0,1)^2}$$

$$n=\frac{9.048}{90,49}$$

= 99,9

Jadi, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 99.9 orang, dibulatkan menjadi 100 orang

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk dapat memproleh data yang dibuat maka penulis mengunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Studi kepustakaan (*library research*)

Yaitu suatu cara pengumpulan data dari buku-buku dan sumber lainya, serta membaca dan mempelajari pendapat para ahli tentang teori yang berhubungan dengan dengan masalah yang diteliti.

- Dokumentasi pengumpulan data dilakukan dengan menelaah dokumen – dokumen yang terdapat pada perushaan muali dari literatur, buku buku yang ada.

2. Study lapangan (*field research*)

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan :

a. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan langsung terjun ketempat yang dijadikan objek penelitian diantaranya dengan mengunakan catatan informasi hingga terbentuk catatan bersifat pada masalah yang bersangkutan.

b. Kuesioner

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data primer melalui penyebaran seperangkat alat daftar pernyataan yang tertulis telah disusun kepada responden yang menjadi anggota sampel penelitian. Pertanyaan dalam kuesioner dibuat dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan dan setiap alternatif diberi nilai dengan menggunakan skala likert.

Tabel 3.3

Skala Likert

Jawaban	Bobot Nilai
a. Sangat Setuju (SS)	5
b. Setuju (S)	4
c. Cukup (C)	3
d. Tidak Setuju (TS)	2
e. Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2017)

3.2.4.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017) tentang validitas adalah : Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, Jadi suatu penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti".

Uji validitas dalam penelitian ini akan menggunakan korelasi pearson (*Product Moment Pearson*). Uji validitas ini perlu dilakukan guna mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mengukur apa yang perlu diukur. Uji validitas dimaksudkan sebagai ukuran seberapa cermat suatu uji melakukan fungsi sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Pengukuran ini digunakan karena penyusunan angket penelitian ini dilakukan dengan mendasarkan atas konstruksi teoritik masing-masing variabel penelitian. Kemudian dari variabel penelitian tersebut dicari indikatornya, selanjutnya dijabarkan pada setiap item dalam angket. Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi diantara masing-masing pernyataan dengan skor total. Adapun rumus dari pada korelasi pearson adalah sebagai berikut :

$$r=\frac{n\sum XY-\sum X\sum Y}{\sqrt{\left(\sum X^2-\left(X\right)^2\right)\times\left(\sum Y^2-\left(Y\right)^2\right)}}$$

Keterangan:

r = Nilai Korelasi Pearson

ΣX = Jumlah Hasil Pengamatan Variabel X

ΣY = Jumlah Hasil Pengamatan Variabel Y

ΣXY = Jumlah dari Hasil Kali Pengamatan Variabel X dan Variabel Y

ΣX^n = Jumlah dari Hasil Pengamatan Variabel X yang Telah Dikuadratkan

ΣY^n = Jumlah dari Hasil Pengamatan Variabel Y yang Telah Dikuadratkan

Dalam mngadakan interprestasi mngenasi besarnya koefisien korelasi menurut suharsimi Arikunto (2009;164) dapat dilihat dari tabel berikut:.

Tabel 3.4
Interpretasi Nilai r

Nilai	Interprestasi
0,700 sampai 1,00	Sangat Tinggi
0,600 sampai 0,50	Tinggi
0,500 sampai 0,40	Agak Tnggi
0,400 sampai 0,30	Sedang
0,300 sampai 0,20	Agak Sedang
0,200 sampai 0,10	Tidak Tinggi
0,100 sampai 0,00	Sangat Tidak Tinggi

Sumber : Arikunto (2009;164)

Uji keberartian koefisien r dilakukan dengan uji t (taraf signifikansi 5%) rumus yang dilakukan adalah sebagai berikut

$$t = \frac{\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r^2}} : db = n - 2$$

Dimana :

n = Ukurang Sampel

r = Koefisien Korelasi Pearson

keputusan pengujian validitas instrumen dengan menggunakan taraf signifikan dengan 5% atau sisi

1. Valid jika T_{hitung} lebih dari sama dengan $t_{0,05} = 1,9744$ dapat digunakan.

2. Tidak Valid jika T_{hitung} kurang dari $t_{0,05} = 1,9744$ tidak dapat digunakan.

3.2.4.2 Uji Reliabilitas

Menurut Cooper dalam narimawati (2010) reliabilitas adalah Untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrument. Untuk menguji *reliabilitas* (keandalan) kuesioner dalam penelitian ini digunakan teknik belah dua (*split half Method*) skor pernyataan (*statement*) bernomor ganjil genap, dengan teknik korelasi *spearman-brown correlation*, Cara kerjanya adalah:

1. Item dibagi menjadi 2 secara acak (misalnya item ganjil dan genap). Kemudian dikelompokkan dalam kelompok I dan II
2. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlah sehingga dapat skor total untuk setiap kelompok I dan II
3. Korelasikan skor total kelompok I dan skor kelompok II.
4. Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_i = \frac{2r_b}{1+r_b}$$

keterangan:

r_i = Koefisien reliabilitas *Spearman Brown*

r_b = Koefisien korelasi antara belahan pertama (genap) dan kedua (ganjil).

Keputusan pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan taraf signifikan 5% satus sisi adalah :

1. Jika $T_{hitung} > t_{0,05}$ taraf sigifikan 5% maka reliabel dan dapat digunakan.
2. Jika $T_{hitung} < t_{0,05}$ taraf sigifikan 5% maka tidak reliabel dan dapat tidak dapat digunakan.

Tabel 3.5
Standar Penilaian Untuk Reliabilitas

	Reliability
Good	0,80
Acceptable	0,70
Marginal	0,60
Poor	0,50

Sumber : Barker et al, (2002:70)

Untuk melihat andal atau tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0.70 maka secara keseluruhan pernyataan dinyatakan andal (*Reliable*).

3.2.4.3 Uji MSI (Method of Successive Interval)

Teknik analisis *Structural Equation Model* (SEM) memerlukan syarat bahwa data mempunyai tingkat pengukuran sekurang-kurangnya interval. Oleh karena itu data yang memiliki tingkat pengukuran ordinal harus ditransformasikan menjadi interval. Untuk mengubah tingkat pengukuran dari ordinal menjadi interval dilakukan melalui *Methode Succesive Interval* (MSI) dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval

Langkah – langkah transformasi data ordinal menjadi interval adalah sebagai berikut

1. Berdasarkan jawaban responden, untuk setiap pernyataan, hitung frekuensi setiap jawaban.

2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pernyataan, hitung proporsi setiap jawaban.

3. Berdasarkan proporsi tersebut, untuk setiap pernyataan, hitung proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.

4. Untuk setiap pernyataan, tentukan nilai batas untuk Z pada setiap pilihan jawaban.

5. Hitung nilai numeric penskalaan (scala value) untuk setiap pilihan jawaban melalui rumus sebagai berikut ini :

$$Scala\ Value = \frac{Density\ at\ Lower\ Limit - Density\ at\ Upper\ Limit}{Area\ at\ Below\ Upper\ Limit - Area\ at\ Below\ Lower\ Limit}$$

Dimana :

Means of Interval : Rata-rata Interval

Density of lower limits : Kepadatan batas bawah

Density of Upper limits : Kepadatan batas atas

Area Under Upper limits : Daerah di bawah batas atas

Area Under Lowerr limits : Daerah di bawah batas bawah

6. Hitung skor (nilai hasil transformasi) untuk setiap pilihan jawaban dengan persamaan berikut :

$$Score = Scale\ Value + Scale\ Value\ Minimum + 1$$

3.2.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis

3.2.5.1 Rancangan Analisis

Menurut Umi Narimawati (2010:41), rancangan analisis adalah:

> "Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain."

3.2.5.2 Analisis Data

3.1.5.2.1 Analisis Deskriptif/Kualitatif

Definisi metode analisis deskriptif / kuantitatif menurut Sugiyono (2017) adalah :

> "Dalam penelitian kuantitatif analisis data menggunakan statistik. Statistik yang digunakan dapat berupa statistik deskriptif dan inferensial/induktif. Statistik inferensial dapat berupa statistik parametris dan statistik nonparametris. Peneliti menggunakan statistik inferensial bila penelitian dilakukan pada sampel yang dilakukan secara random. Data hasil analisis selanjutnya disajikan dan diberikan pembahasan. Penyajian data dapat berupa tabel, tabel ditribusi frekuensi, grafik garis, grafik batang, *piechart*

(diagram lingkaran), dan pictogram. Pembahasan hasil penelitian merupakan penjelasan yang mendalam dan interpretasi terhadap data-data yang telah disajikan."

Analisi kualitatif digunakan dengan menyusun tabel frekuanesi distribusi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai skor variabel peneltian masuk kategori sangat baik, baik cukup, tidak baik, sangat tidak baik. Selanjutnya untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dan ideal. Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat respnden sesuai klasifikasi bobt yang diberikan (1,2,3,4 dan 5) sedangkan skor ideal diperoleh melalui perolehan predisi nilai tertinggi dikali jumlah kuisioner diali julah responden.

Sebelum data dianalisis, terlebih dahulu dilakukan pengolahan data. Setelah data terkumpul melalui kuesioner maka langkah selanjutnya adalah melakukan tabulasi, yaitu memberikan nilai (*Scorring*) sesuai dengan sistem yang diterapkan. *Scorring* dilakukan dengan menggunakan skala Likert 5-4-3-2-1.

Peneliti melakukan analisa terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif yang dinyatakan dengan angka-angka dan perhitungannya menggunakan metode statistik yang dibantu dengan program SPSS. Dengan demikian penelitian ini dikatakan penelitian kuantitatif.

$$\%Skor = \frac{Skor\ Ideal}{Skor\ aktual} = x\ 100\%$$

Sumber : Umi Narimawati (2010)

Keterangan :

1. Skor aktual adalah jawaban seluruh respnden atas kuesioner yang diajukan.
2. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi. Sehingga pengkategorian skor jawaban responden untuk masing-masing item penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 3.6
Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20% - < 36%	Sangat Tidak Baik, Sangat Rendah
36% - < 52%	Tidak Baik, Rendah
52% - < 68%	Cukup Baik, Cukup
68% - < 84%	Baik, Tinggi
84% - < 100%	Sangat Baik, Sangat Tinggi

Sumber : (Umi Narimawati, 2010)

3.2.5.2.2 Analisis Verifikatif (Kuantitatif)

Data yang telah dikumpulkan melalui kuisioner akan diolah dengan pendekatan kuantitatif. Oleh karena itu data yang didapat dari kuisioner merupakan data ordinal, sedangkan untuk menganalisis data yang diperlukan data interval, maka untuk memecahkan persoalan ini perlu ditingkatkan skala interval melalui "Methode of Successive Interval'' (hays, 1969:390. Dan selanjutnya dilakukan analisis regresi korelasi serta determinasi.

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel dapat digunakan salah satunya adalah sebagai contoh analisis regresi berganda (*Multiple Regression*).

2. Analisis Regressi dan Asumsi Klasik

Analisis regresi pada dasarnya merupakan suatu studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variable independen (penjelas/bebas). Tujuannya untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2006). Dikarenakan regresi variabel independennya terdiri atas dua atau lebih, regresinya disebut dengan regresi berganda. penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Customer Delight (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Rumus matematis dari regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Dimana:

Y = variabel dependen

X1, X2 = variabel independen

A = konstanta

β 1, β 2 = koefisien masing-masing faktor

Dalam hubungan dengan penelitian ini , variabel independen adalah (X1) dan (X2), sedangkan variabel dependen adalah (Y), sehingga persamaan regressi berganda estimasinya.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Dimana :

Y = variabel dependen

α = konstanta dari persamaan regresi

β1 = koefisien regresi dari variabel X1 64

β2 = koefisien regresi dari variabel X2

X1 = variabel independen

X2 = variabel independen

ε = faktor yang mempengaruhi variabel Y

Untuk memperoleh hasil yang lebih akurat pada analisis regresi berganda maka dilakukan pengujian asumsi klasik agar hasil yang diperoleh merupakan persamaan regresi yang memiliki sifat Best Linier Unbiased Extimator (BLUE). Pengujian mengenai ada tidaknya pelanggaran asumsi-asumsi klasik merupakan dasar dalam model regresi linier berganda yang dilakukan sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis. Beberapa asumsi klasik yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum menggunakan analisis regresi berganda (multiple linier regression) sebagai alat untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel yang diteliti, terdiri atas :

a) Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Mendeteksi apakah data terdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan

menggambarkan penyebaran ata memlalui sebuah grafik. Jika data menyebar disekitar garis dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi pengambilan keputusan (husein Umar, 2011:181).

Dasar pengambilan keputusan bisa dilalukan berdasarkan probabilitas (asymtotic Significance), yaitu :

a. Jika probabilitas >0,05 maka distribusi dari populasi adalah noemal

b. Jika probabilitas <0,05 maka populasi tidak berdistribusi secara normal.

b) Uji Multikolinieritas

Menurut Frisch, suatu model regresi dikatakan terkena masalah multikolinieritas bial terjadi hubungan linear yang sempurna atau yang mendekati sempurna diantara beberapa atau semua variabel bebas. Akibatnya model model tersebut aka mengalami kesulitasn untuk melihat pengaruhvariabel bebas terhadap variabel terikatnya (Mandala, 2001:268-270 dalam Erwan Agus Purwanto dan Dyah Sulistyastuti, 2011:198). Jika terdapat korelasi yang kuat diantara sesama variabel independen maka konsekuensinya adalah :

1. Koefisien-koefisien regresi menjadi tidak dapat ditaksir.
2. Nilai standar error setiap koefisien menjadi tidak terhingga.

Dengan demikian berarti semakin besar korelasi diantara sesama variabel independen, maka tingkat kesalahan dari koefisien regresi semakin besar, yang mengakibatkan standar errornya semakin besar pula. Cara yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikoliniearitas adalah dengan menggunakan Variance

Inflation Factors (VIF). Menurut Gujarati (2003:362). Jika nilai VIF nya kurang dari 10 maka dalam data tidak terdapat multikoliniearitas.

c) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Gurajati (2005:406), situasi heteroskedastisitas akan menyebabkan penaksiran koefisien regresi menjadi tidak efisien dan hasil taksiran dapat menjadi kurang atau melebihi dari yang semestinya. Dengan demikian, agar koefisien-koefisien regresi tidak menyesatkan, maka situasi hteroskedastisitas tersebut harus dihilangkan dari model regresi. Untuk menguji ada tidaknya heteroskedatisitas digunakan uji Rafik Spearman yaitu dengan mengkorelasikan masing-masing variabel bebas terhadapa nilai absolut dari residual. Jika nilai koefisien korelasi dari masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolut dan residual (error) ada yangsignifikan, maka kesimpulan terdapat heteroskedastisitas (varian dari residual tidak homogen).

Selain itu, dengan menggunakan program SPSS, heteroskedastisitas juga bisa dilihat dengan melihat grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SDRESID. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur, maka telah terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika tidak membentuk pola tertentu yang teratur, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Analisis Korelasi

Menurut Sujana (1989:152) dalam Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini dan Linna Ismawati (2010:49) mengungkapkan bahwa pengujian korelasi digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya hubungan antara variabel X dan Y, dan dengan menggunakan pendekatan koefisien korelasi Pearson dengan rumus :

$$r = \frac{n\left(\sum X_1 Y_1\right) - (\sum X_1)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum X\, t^2) - \ (\sum X\, t^2)\} - \{n(\sum Y\, t^2) - \ (\sum Y\, t^2)\}}}$$

Dimana ; $1{-}1 \leq r \leq +1$

r = koefisien korelasi

x = variabel indepemdem

y = variabel dependen

n = jumlah responden

Ketentuan untuk melihat tinggkat keeratan korelasi digunakan pada tabel

Tabel 3.7
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,20	Sangat Rendah
0,20 – 0,40	Rendah
0,40 – 0,60	Sedang
0,60 – 0,80	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Syahri Alhusin 2003:157

4. Analisis Determinasi

Persentase peranan semua variabel bebas atas nilai variabel bebas ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R2). Semakin besar nilainya maka menunjukkan bahwa persamaan regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi variabel terikat. Hasil koefisien determinasi ini dapat dilihat dari perhitungan dengan Microsoft/SPSS atau secara manual didapat dari R2 = SS reg/SStot

Dimana : Kd = r2 x 100%

d = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

3.2.5.3 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah Dampak Pengalaman Kerja dan Kepemimpinan Trasnformasional berpengaruh terhadap Loyalitas Karyawan. Dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan diuji, maka uji statistik yang akan digunakan adalah melalui perhitungan analisis regresi dan korelasi. Langkah – langkah dalam analisisnya sebagai berikut:

1. Pengujian Secara Parsial

Melakukan uji-t, untuk menguji pengaruh masing-masing variable bebas terhadap variable terikat hipotesis sebagai berikut :

a. Rumus uji t yang digunakan adalah :

$$T_{hitung}(x_{1,2}) = \frac{b_{1,2}}{se(b_{1,2})}$$

T_{hitung} *tidak bolej dari nilai regresi dibagi dengan nilai standar errornya*

c. Hipotesis

Sudjana (2001 :369), perhitungan terhadap titik keeratan dan arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah menggunakan uji korelasi. Kemudian dilakukan perhitungan terhadap koefisien yang disebut juga koefisien korelasi produk moment (Pearson).

H_0. B = 0 Tidak terdapat pengaruh Variabel X_1 terhadap Y

H_1. B ≠ 0 Terdapat pengaruh Variabel X_1 terhadap Y

H_0. B = 0 Tidak terdapat pengaruh Variabel X_2 terhadap Y

H_1. B ≠ 0 Terdapat pengaruh Variabel X_1 terhadap Y

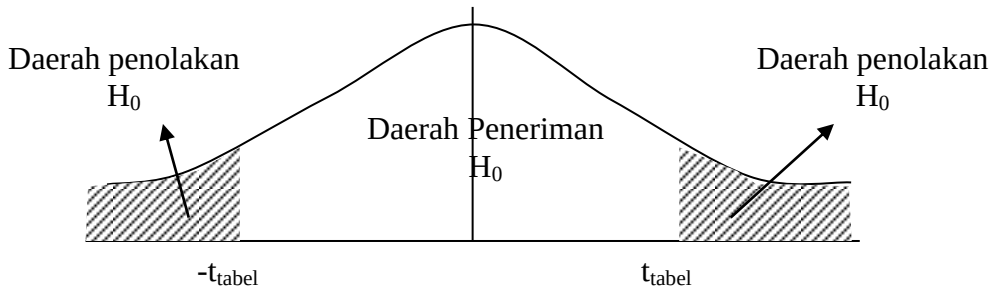
d. Kriteria Pengujian

H_0 ditolak apabila Thitung < dari Ttabel $\alpha = 0{,}05$

Jika menggunakan tingkat kekeliruan ($\alpha = 0{,}01$) untuk diuji dua pihak, maka kriteria penerimaan atau penolakan hipoteis yaitu sebagai berikut

a. jika Thitung ≥ Ttabel maka H0 di daerah penolakan, brarti Ha diterima artinya diantara X dan variabel Y ada hubungan

b. jika Thitung ≤ Ttabel maka H0 di daerah penerimaan, brarti Ha ditolak artinya diantara X dan variabel Y atidak ada hubungan



Gambar 3.2
Daerah Penetapan Hipotesis

5. Pengujian Secara Simultan

Melakukan uji F untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas secara simultan terhadap variael terikat.

a. Rumus uji F yang digunakan adalah :

Dimana : $F_{hitung} = \frac{JK_{regresi}/K}{JK_{regresi}/\{n-(K-1)\}}$

Kresidu = Koefisien Korelasi Ganda

K = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah anggota sampel

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara bersama – sama dapat berperan atas variabel terikat. Pengujian ini dilakukan menggunakan distribusi F dengan membandingkanantara F – kritis dengan nilai F- test yang terdapat pada tebel Analisa of Variance (ANOVA) dari hasil perhitungan dengan microsoft. Jika nilai Fhitung > Fkritis, Maka 10 yang menyatakan bahwa variabel terikat ditolak dan sebaliknya.