BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk menunjukkan hubungan antar variabel, menguji teori, dan mencari generalisasi yang mempunyai nilai prediktif.[61] Penelitian ini merupakan penelitian korelasional (*correlational research*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendeteksi sejauh mana variasi-variasi pada suatu faktor berkaitan dengan variasi-variasi pada satu atau lebih faktor lain berdasarkan pada koefisen korelasi.[62] Penelitian ini yaitu mencari pengaruh manajemen komplain secara simultan dan parsial terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Divisi Regional VII dan mencari seberapa besar pengaruh manajemen komplain terhadap (*commitmen, fairness, visible, responsiveness, dan simple)* terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Divisi Regional VII.

. Jenis penelitian di dalam pendekatan kuantitatif penting ini adalah menggunakan penelitian assosiatif. Bentuk dari penelitian assosiatif sendiri juga terbagi menjadi simetris, kausal dan inetraktif atau resiprocal atau timbal balik.[63] Penelitian kuantitatif dengan judul pengaruh manajemen komplain

[61] Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, hal.14
[62] Sumadi Suryabrata, 1998, *Metodologi Penelitian*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal. 24
[63] Sigiyono,2012, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, hal. 56.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Divisi Regional VII ini menggunakan bentuk asosiatif hubungan kausal.

Jenis penelitian Asosiatif hubungan kausal (sebab, akibat) ini yaitu dimana terdapat variabel independen (variabel yang mempengaruhi) yaitu variabel dari manajemen komplain dan dependen (dipengaruhi) yaitu kepuasan peserta.[64]

B. Lokasi Penelitian

Adapun objek yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu para peserta BPJS Kesehatan Divisi Regional VII yang melakukan komplain di tempat pelayanannya berada di JL. Raya Jemursari no. 234 Surabaya.

C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[65] Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Kesehatan Divisi Regional VII yang melakukan komplain selama 4 bulan akhir yang terhitung dari bulan Januari sampai April 2015 dengan jumlah 140 orang.

---

[64] Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, hal. 37
[65] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. hal. 80

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi harus benar – benar representatif (mewakili). Populasi berpotensi untuk memiliki jumlah yang besar, dan peneliti tidak mungkin untuk mempelajari semua yang ada pada populasi karena adanya keterbatasan dana, tenaga dan waktu.[66]

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.[67] Dalam tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan oleh *Isaac* dan *Michael*, untuk tingkat kesalahan 5% dengan populasi 140 peserta yang terhitung dari bulan Januari sampai April 2015, maka sampel yang diambil peneliti yaitu sebanyak 100 peserta BPJS Kesehatan DIVRE VII yang sedang melakukan komplain dengan bertempat di JL. Raya Jemursari no. 234 Surabaya, yang mana responden peneliti ini nantinya akan diberikan form kuesioner.

3. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel.[68] Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel menggunakan sampling insidental sebesar 100 orang yang terhitung dari bulan Januari sampai April 2015, dengan taraf kesalahan 5% menurut *Isaac dan Michael* dalam Sugiyono.[69] Peneliti menggunakan teknik tersebut dalam pengambilan

[66] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. hal. 116.
[67] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* hal. 81.
[68] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* hal. 81.
[69] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* hal. 86.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

anggota sampel dan populasi dilakukan secara tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagia sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.[70]

D. Variabel dan Indikator Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.[71] *Hatch* dan *Farhady* menyatakan bahwa variabel adalah atribut seseorang atau obyek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain. Kerlinger menyatakan bahwa variabel adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari.[72] Dari pengertian-pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut dari seseorang atau obyek yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini, ada dua jenis variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau

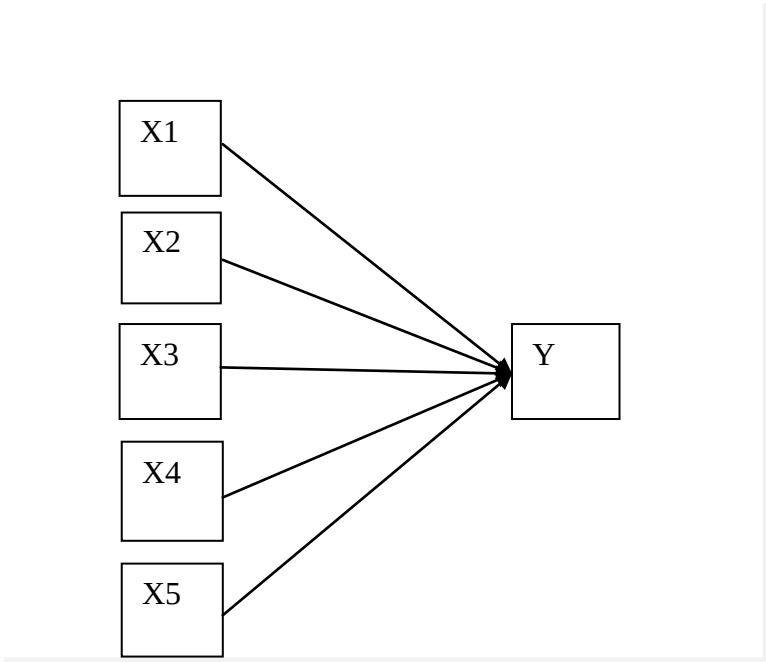
[70] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, hal. 85
[71] Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung, hal. 2
[72] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, hal. 38

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

timbulnya variabel dependen.[73] Variabel independen berdiri sendiri. Sedangkan variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Varibel independen dalam penelitian ini adalah manajemen komplain (X), sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan peserta (Y).

Dalam penelitian ini, variabel manajemen komplain meliputi variabel:

a. *Commitment* (komit/janji)
b. *Fairness* (adil)
c. *Visible* (jelas)
d. *Responsiveness* (kecepatan)
e. *Simple* (kesederhanaan)



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

[73] Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian,* hal. 4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk mengukur jawaban responden, dalam penelitian ini memakai skala ordinal. Skala ordinal digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial yang telah ditentukan oleh peneliti. Dengan skala ordinal, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai acuan untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.[74]

2. Indikator Penelitian

Indikator penelitian merupakan suatu fenomena alam maupun sosial yang sesuai dengan variabel penelitian tersebut. Indikator yang digunakan untuk mengetahui atau mengukur seberapa jauh atau seberapa besar variabel yang ada saling berkesinambungan. Dari indikator tersebut kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan[75]. Dalam penelitian ini terdiri dari 2 variabel yang masing – masing memiliki indikator yang berbeda. Dari variabel independen (bebas) yaitu manajemen komplain, yang terbagi menjadi 5 variabel yang dapat diukur secara langsung dilapangan *commitment* (komitmen), *fairness* (adil), *visible* (jelas), *responsiveness* (kecepatan) dan *simple* (kesederhanaan). Dan variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan peserta. Dari judul penelitian pengaruh manajemen komplain terhadap kepuasan peserta BPJS

[74] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hal.93
[75] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, hal.147

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kesehatan Divisi Regional VII. Variabel, dimensi dan indikator yang bisa dipakai yaitu:

1. Manajemen komplain

Tabel 3.1

Indikator Manajemen Komplain

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Manajemen komplain	*Commitmen* (komit/janji)	1. Pihak manajemen dan semua anggota organisasi lainnya memiliki komitmen yang tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah komplain dalam rangka peningkatan kualitas produk dan jasa.[76]
	Fairnes (adil)	1. Setiap komplain mendapatkan perlakuan sama atau adil, tanpa membeda-bedakan peserta.[77]
	Visible (jelas)	1. Manajemen menginformasikan secara jelas dan akurat kepada peserta dan karyawan tentang cara

[76] Sentot Imam Wahjono. *ManajemenPemasaran Bank*, hal 190
[77] Sentot Imam Wahjono. *ManajemenPemasaran Bank*, hal 190

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		penyampaian komplain dan pihak-pihak yang dapat dihubungi.[78]
	Responsiveness (kecepatan)	1. Setiap komplain ditangani secepat mungkin. Rentang waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan kepada peserta. Selain itu, setiap perkembangan atau kemajuan dalam penanganan komplain yang sedang diselesaikan senantiasa dikomunikasikan kepada peserta yang bersangkutan.[79].
	Simple (kesederhanaan)	1. Prosedur komplain sederhana dan mudah dipahami pelanggan.[80]

2. Kepuasan Pelanggan (peserta)

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dalam Tjiptono).[81]

Indikator pengukurannya, yaitu menurut Aryotejo dalam penelitian Anggoro:[82]

[78] Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, hal 190
[79] Sentot Imam Wahjono. *Manajemen Pemasaran Bank*, hal 190
[80] Sentot Imam Wahjono. *Manajemen Pemasaran Bank*, hal 190
[81] Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi III*, Andi, hal. 24

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Secara keseluruhan puas dengan pelayanan penanganan keluhan yang dilakukan BPJS Kesehatan Divisi Regional VII.
2. Rasa senang terhadap pelayanan penanganan keluhan yang diberikan BPJS Kesehatan Divisi Regional VII.
3. Peserta sadar bahwa pilihan terhadap BPJS Kesehatan Divisi Regional VII sudah tepat.

E. Tahap-tahap Penelitian

Dalam tahap-tahap penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Menemukan, memilih, dan merumuskan masalah

   Setiap penelitian didasarkan pada permasalahan yang dihadapi. Permasalahan itu bisa tentang ketidak sesuaian dengan teori, keunikan, kekurangan, ataupun kelebihan dari suatu obyek sehingga menarik untuk diteliti.

2. Menyusun kerangka teori

   Langkah selanjutnya adalah memantapkan diri untuk meneliti masalah tersebut dengan teori yang berhubungan. Yaitu tentang manajemen komplain yang secara langsung didalamnya terdapat beberapa karakteristik atau dimensi yang bisa diukur yaitu *commitment* (komitmen), *fairness* (adil), *visible* (jelas), *responsiveness* (kecepatan) dan *simple*

---

[82] Anggoro Danang Setyanto, 2010, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Komplain (Studi Kasus Pada Nasabah Asuransi Jiwa Di Ajb Bumiputera 1912 Kantor Cabang Magelang)"*, Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret, hal 40

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(kesederhanaan). Sedangkan untuk variabel dependen yaitu kepuasan peserta.

3. Merumuskan hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan sementara yang dibuat sebelum penelitian dilakukan. Hipotesis tersebut dibuat berdasarkan teori dan analisa sementara peneliti. Selanjutnya hipotesis itu akan dibuktikan dengan data-data yang telah diperoleh. Dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis menggunakan uji regresi linier berganda. Karena untuk menguji hipotesis asosiatif dua variabel dan datanya menggunakan kuesioner skala ordinal maka bisa menggunakan alat uji regresi linier berganda.

4. Memilih alat pengumpulan data

Dalam proses pemilihan alat pengumpulan data, peneliti memutuskan untuk menggunakan kuesioner yang akan disebar pada responden. Data yang didapat dari kuesioner adalah data primer. Dan untuk mendapatkan data sekunder seperti profil perusahaan, peneliti menggunakan metode dokumentasi yaitu dengan cara mengunjungi Kantor BPJS Kesehatan Divisi Regional VII yang bertempat di JL. Raya Jemursari no. 234 Surabaya.

5. Menganalisis data yang telah didapatkan dan menyajikannya.

Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis. Analisis diarahkan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan program IBM SPSS 16.00 (*Statistical Product and Service Solution*).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Data hasil analisis selanjutnya disajikan dan diberikan pembahasan. Penyajian data dapat menggunakan tabel, tabel distribusi frekuensi, grafik garis, grafik batang, digram lingkaran, dan pictogram.

Setelah melakukan analisis, akan dilakukan pengujian hipotesis. Selanjutnya, akan dilakukan pembahasan terhadap hasil penelitian. Pembahasan terhadap hasil penelitian merupakan penjelasan mendalam dan interpretasi terhadap data-data yang telah disajikan. Pembahasan tersebut mengenai hasil pengujian hipotesis yang disesuaikan dengan teori.

6. Mengambil kesimpulan

Setelah dilakukan analisa terhadap data yang didapatkan dan pembahasan yang mendalam, tugas peneliti selanjutnya adalah mengambil kesimpulan. Kesimpulan yang dibuat adalah kesimpulan singkat yang menjawab rumusan masalah.

Penelitian ini diawali dengan adanya masalah yang kemudian dibuktikan dengan penggalian data. Oleh karena itu peneliti mempunyai kewajiban untuk memberikan saran.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam tekhnik pengumpulan data, terdapat dua sumber yaitu *sumber primer* dan s*umber sekunder*. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang *tidak langsung memberikan* data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Selanjutnya bila dilihat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan) dan gabungan ketiganya.[83] Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik sumber data primer yaitu dengan kuesioner (angket), sedangkan sumber data sekunder dalam penelitian ini menggunakan dokumentasi, antara lain:

1. Kuesioner

   Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.[84] Kuesioner merupakan teknik teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Dengan menggunakan kuesioner, data langsung dari responden bisa didapatkan.

   Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data primer dari responden. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan tertutup dengan skala ordinal dan langsung diberikan kepada sumber data. Responden akan disilahkan untuk memilih respon SS (Sangat Setuju) dengan skor 5, S (Setuju) dengan skor 4, R (Ragu-ragu) dengan skor 3, TS (Tidak Setuju) dengan skor 2, atau STS (Sangat Tidak Setuju) dengan skor 1.

[83] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hal 137
[84] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, hal. 199

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Dokumentasi

Dalam penelitian ini juga dilakukan metode dokumentasi untuk melengkapi data berupa profil dan lain-lain yaitu dengan mengunjungi kantor BPJS Kesehatan Divisi Regional VII bertempat di JL. Raya Jemursari no. 234 Surabaya.

G. Teknik Validitas Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan mengetahui ketepatan dan kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang diukur.[85] Untuk menguji instrumen yang dipakai maka peneliti menggunakan program SPSS 16. Untuk menguji validitas instrumen, peneliti menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson). Koefisien korelasi item-total dengan *Bivariate Pearson* dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

$r_{xy=}$ Koefisien Korelasi (bivariate pearson)

x = Variabel Independen

[85] Duwi Priyanto, 2008, *Mandiri Belajar SPSS*, Media kom, Yogyakarta, hal. 16.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

y = Variabel Dependen

n = Banyaknya subjek

Pengujian menggunanakan uji dua sisi dengan taraf kesalahan signifikansi. Criteria pengujian adalah sebagai berikut:

Jika r hitung ≥ dari r tabel (uji sisi dengan sig, 0,05, maka instrument atau item-item pernyataan berkorelasi sig. terhadap skor total). Jika r hitung ≤ dari r tabel (uji sisi dengan sig, 0,05), maka instrument atau item-item pernyataan tidak berkorelasi sig. terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.[86] Peneliti akan menguji reliabilitas instrumen menggunakan koefisien korelasi keandalan Alpha (Cronbach's Alpha).

$$CA = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum {\sigma_b}^2}{{\sigma_1}^2}\right]$$

Keterangan:

CA = Reliabilitas instrument (nilai alpha)

[86] Duwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*, hal. 25

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

K = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b{}^2$ = Jumlah varian butir

$\sigma_1{}^2$ = varian total

Uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 0,05 artinya instrument dapat dikatakan reliabel bila nilai alpha lebih besar dari r kritis *product moment*.

H. Teknik Analisa Data

1. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas akan dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogrov-Smirnov*test dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.[87]

2. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresiditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Independen).

[87] Duwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*, hal. 28

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Uji asumsi klasik multikolinieritas hanya dapat dilakukan jika terdapat lebih dari satu variabel independen dalam model regresi.[88]

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Dalam penelitian ini uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *Variance InflationFactor* (VIF) dan Tolerance pada model regresi.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi[89]. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas[90].

Ada beberapa metode pengujian heteroskedastisitas yang bisa digunakan diantaranya yaitu uji park, Uji Glejser, melihat pola grafik regresi dan uji koefisien korelasi spearmean[91].Pada penelitian ini akan dilakukan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan Uji Glejser kemudian didukung dengan grafik Scatterplot.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, …, X_n) dengan variabel

[88] Hengky Latan dan Selva Temalagi, *Analisis Multivariate menggunakan program IBM SPSS 20.0*, hal. 63
[89] Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, hal. 43
[90] Hengky Latan dan Selva Temalagi, *Analisis Multivariate menggunakan program IBM SPSS 20.0*, hal. 66
[91] Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* , hal. 42

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan[92].

Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut[93]:

$$\mathbf{Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \ldots + b_nX_n}$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

a = Konstanta (nilai Y' apabila X_1, X_2,….. X_n = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

X = Variabel independen

a. Analisis Korelasi Ganda (R)

Analisis korelasi ganda (R) digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen secara serentak.

Menurut Sugiyono dalam buku Dwi Priyatno, menyatakan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:[94]

0,00 – 0,199 = sangat rendah

[92] Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, hal. 73
[93] Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, hal 73
[94] Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, hal 78

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

0,20 – 0,399 = rendah

0,40 – 0,599 = sedang

0,60 – 0,799 = kuat

0,80 – 1,000 = sangat kuat

b. Analisis Determinasi (R^2)

Sedangkan analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.

4. Pengujian Hipotesis

a. Uji Koefisien Regresi secara bersama-sama (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y)[95]. Dengan kata lain, uji F ini dapat digunakan untuk mengetahui apakah sebuah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi sebuah variabel dependen atau tidak.

F hitung dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

n = jumlah data atau kasus

k = jumlah variabel independen

[95]Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS, hal.* 81

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jika F hitung > F tabel, H_0 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara signifikan antara variabel independen (lebih dari dua) secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

b. Uji Koefisien Regresi secara parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen[96].

T hitung dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t\ hitung = \frac{r\sqrt{n-k-1}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

R = koefisien korelasi parsial

K = Jumlah variabel independen

N = jumlah data atau kasus

Dengan ketentuan, H_0 ditolak jika –t hitung < -t tabel atau t hitung > t tabel.

[96] Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, hal. 85

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id