

**BAB III**  
**METODOLOGI PENELITIAN**

**3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian *explanatory*, merupakan suatu penelitian yang dilakukan untuk menjelaskan faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya suatu masalah (sugiyono,2006).

**3.2 Lokasi dan Waktu penelitian**

1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian dilakukan pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, yang beralamat di Jln Setia Budi No. 79 B / Jln. Sei Serayu No. 70 A, Medan.

2. Waktu penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Desember 2014 sampai dengan bulan April 2015. Berikut tabel rincian penelitian:

**Tabel 3.1**  
**Tabel Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Desember	Januari	Februari	Maret	April	
1	Pembuatan dan Seminar Proposal						
2	Pngumpulan Data & Analisa Data						
3	Penyusunan Skripsi						
4	Seminar hasil						
5	Pengajuan Berkas Sidang Meja Hijau						

### 3.3 POPULASI DAN SAMPEL

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2008). Adapun yang menjadi populasi penelitian ini adalah mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area kelas pagi angkatan tahun 2011, 2012, 2013 dan 2014 yang berjumlah 943 orang.

#### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, sedangkan teknik pengambilan sampel disebut dengan sampling (Sugiono, 2008). Bentuk pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel non probabilitas, dimana setiap sampel dipilih berdasarkan prosedur seleksi dan tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih.

Penelitian ini menggunakan analisis SEM atau *Structural Equation Modeling*, di mana menggunakan estimasi dalam penentuan sampel. Estimasi dalam penelitian ini menggunakan ML atau *Maximum Likelihood*. Menurut (Hair et al, 2002) , ukuran sampel yang disarankan untuk estimasi ML adalah sebesar 100- 200. Berdasarkan ketentuan tersebut, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 mahasiswa

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *stratified* yaitu membagi kelompok-kelompok dalam populasi dan memilih dari setiap kelompok. Selanjutnya, dalam penentuan ukuran sampel dari populasi, berdasar

jumlah sampel minimum yang diisyaratkan oleh analisa yang digunakan.. Berikut rinciannya ;

**Tabel 3.2 Sampel penelitian**

Tahun	Manajemen	Akuntansi	Sampel
2011	58	88	37
2012	123	131	37
2013	146	90	38
2014	188	119	38
Total	428	515	150

### 3.4 Definisi Operasional variabel

Definisi operasional variabel merupakan operasionalisasi dari variabel, berupa pengukuran/pengujian. Pengukuran/pengujian tersebut bisa dilihat dari indicator, criteria, tolak ukur, alat ukur, alat uji, atau menentukan kualitas dan kuantitas suatu variabel (Juliandi, 2013).

**Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel**

Variabel laten	Definisi	Indikator	Skala
Bukti langsung ( <i>Tangibles</i> ) $X_1$	Merupakan sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak fakultas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fasilitas fisik,</li> <li>• perlengkapan,</li> <li>• pegawai,</li> <li>• sarana komunikasi,</li> </ul>	Likert
Keandalan( <i>Reliability</i> ) $X_2$	Kemampuan fakultas untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• meliputi ketepatan waktu pelayanan,</li> <li>• penguasaan pegawai terhadap materi pelayanan, dan komunikasi efektif</li> </ul>	Likert

Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) X <sub>3</sub>	Kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas kemampuan membantu pelanggan dan memberikan layanan jasa dengan cepat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kesigapan pegawai dalam melayani,</li> <li>• kesigapan pegawai merespon keluhan dan menangani keluhan mahasiswa,</li> <li>• kesediaan pegawai memberikan informasi dan kecepatan pelayanan</li> </ul>	Likert
Jaminan ( <i>Assurance</i> ) X <sub>4</sub>	Kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas pengetahuan dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kemampuan Fakultas melalui pegawai menanamkan kepercayaan pada mahasiswa,</li> <li>• mampu membuat mahasiswa merasa aman selama pelayanan dan</li> </ul>	Likert
Empati ( <i>Empathy</i> ) X <sub>5</sub>	Kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kesopanan keramahan dalam memberikan pelayan,</li> <li>• kemudahan mendapatkan layanan,</li> <li>• kepedulian pegawai dalam membantu masalah,</li> </ul>	Likert

Sumber :Parasuraman, Zeithhaml,dan Berry dalam Tjiptono Candra 2011

### 3.5 Jenis Data dan Sumber Data

Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah:
  - a. Data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang di angkakan / skoring (Sugiyono 2006). Data kuantitatif yang di gunakan dalam penelitin ini adalah hasil jawaban kuesioner dari masing-masing responden yaitu mahasiswa dan mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang aktif.

b. Data kualitatif, yaitu data yang berbentuk kalimat, kata atau gambar (Sugiyono 2006). Data kualitatif dalam penelitian ini adalah hasil wawancara yang di berikan kepada responden yaitu mahasiswa dan mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang aktif

## 2. Sumber Data

a. Data primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original (Kuncoro, 2009).

Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dan jawaban kuesioner yang di sebarakan kepada responden yaitu mahasiswa dan mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang aktif dan menggunakan modem smartfren.

b. Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpulan data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data (Kuncoro, 2009). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data keluhan pelanggan pengguna modem smartfren Tebing Tinggi yang diakses melalui sumutpos, sejarah dan struktur organisasi Universitas Medan Area.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Riset atau penelitian merupakan aktivitas ilmiah yang sistematis, terarah dan bertujuan, sehingga data atau informasi yang dikumpulkan harus relevan dengan persoalan yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Questioner (Angket). Untuk memperoleh data dan informasi dibutuhkan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan angket (questioner), yaitu pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan yang ditujukan kepada responden (mahasiswa). Dengan menggunakan metode skala likert dengan bentuk checklist (  $\surd$  ) dimana setiap

pertanyaan mempunyai 5 opsi dengan nilai masing-masing, sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.4**  
**Skala Likert**

PERNYATAAN	BOBOT
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Model (SEM) dengan model *Second Order Confirmatory Faktor Analysis* (2ndCFA) dan dianalisis dengan program LISREL 8.8. *Second Order Confirmatory Faktor Analysis* (2ndCFA) adalah model pengukuran yang terdiri dari dua tingkat. Tingkat pertama adalah sebuah CFA yang menunjukkan hubungan antara variable-variabel teramati sebagai indikator-indikator dari variable laten terkait. Tingkat kedua adalah sebuah CFA yang menunjukkan hubungan antara variable-variabel laten pada tingkat pertama sebagai indikator-indikator dari sebuah variabel laten tingkat kedua, kemudian hasil analisis disimpulkan berdasarkan standart kriteria *Goodness Of Fit Index*(GOFI) untuk analisis SEM model 2ndCFA (wijanto, 2008)

Berikut tabel kriteria *Goodness Of Fit Index*(GOFI) untuk analisis SEM model 2ndCFA :

**Tabel 3.5 Goodness Of Fit Index (GOFI)**

GOFI	Nilai Standar Untuk Kecocokan Baik
IFI	$IFI \geq 0,90$
RFI	$RFI \geq 0,90$
CN	$CN \geq 200$
Standardized RMR	$Standardized RMR \leq 0,05$
GFI	$GFI \geq 0,90$
AGFI	$AGFI \geq 0,90$

Sumber: Wijanto 2008

Pada penelitian ini, digunakan beberapa perangkat lunak untuk mengolah data, yaitu: Microsoft Excel 2007, SPSS 17.00, dan LISREL 8.8.

