

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.25 Desain Penelitian**

Desain penelitian dibagi dalam dua bagian besar, yaitu secara menyeluruh dan parsial. Secara menyeluruh, desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dalam hal ini, komponen desain dapat mencakup semua struktur penelitian diawali saat menemukan ide, menentukan tujuan, kemudian merencanakan penelitian (permasalahan, merumuskan, menentukan tujuan penelitian, sumber informasi dan melakukan kajian dari berbagai pustaka, menentukan metode yang digunakan, analisis data dan menguji hipotesis untuk mendapatkan hasil penelitian). Desain penelitian secara parsial merupakan penggambaran tentang hubungan antar variabel, pengumpulan data, dan analisis data, sehingga dengan adanya desain yang baik peneliti maupun pihak yang berkepentingan mempunyai gambaran yang jelas tentang keterkaitan antara variabel yang ada dalam konteks penelitian dan apa yang hendak dilakukan oleh seorang peneliti dalam melaksanakan penelitian (Noor, 2011: 108).

Menurut Sugiyono (2012: 2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. berdasarkan hal

tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian *survey* dengan membuat angket kepada responden (konsumen) yang akan menjawab pernyataan-pernyataan tentang pengaruh *Website* kaskus.com Kualitas Layanan dan Kepuasan pengguna dikota Batam.

### **3.26 Operasional Variabel**

Menurut Sugiyono (2012: 38) variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Suatu variabel dapat diukur apabila terlebih dahulu dideskripsikan dimensi dan indikatornya yang diperoleh berdasarkan penguraian teori-teori dari variabel penelitian, yaitu variabel bebas (*independen variable*) dan variabel terikat (*dependen variabel*), dan operasional variabel dalam penelitian ini menggunakan kuesioner.

#### **3.2.1 Variabel Independen**

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus, prediktor, antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono 2012: 39).

Menurut Darmadi (2011: 21) variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab munculnya variabel terikat. Variabel independen atau variabel bebas yang

mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat dalam penelitian ini adalah *Website kaskus.com* (X1), Kualitas Informasi (X2) dan Kualitas interaksi (X3). Operasional variabelnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3.1** Operasional Variabel *Website kaskus.com* (X1)

Variabel	Indikator
<i>Website kaskus.com</i> (X1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Usability</i></li> <li>2. <i>Structur</i></li> <li>3. <i>Graphic design</i></li> <li>4. <i>Contens</i></li> <li>5. <i>Compatibility</i></li> <li>6. <i>Loading time</i></li> <li>7. <i>Functionality</i></li> <li>8. <i>Accesibility</i></li> <li>9. <i>Interactifity</i></li> </ol>

**Sumber** : Suyanto (2007: 61-69)

**Tabel 3.2** Operasional Variabel Kualitas informasi (X2)

Variabel	Indikator
KualitasInformasi (X2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akurat (<i>Accurate</i>)</li> <li>2. TepatWaktu (<i>timelines</i>)</li> <li>3. Relevan (<i>relevance</i>)</li> </ol>

--	--

**Sumber** : Tjiptono (2008: 108-110)

**Tabel 3.3** Operasional Variabel kualitas interaksi (X3)

Variabel	Indikator
Kualitas Interaksi ( X3)	1. Kepercayaan ( <i>trust</i> ) 2. Empati ( <i>emphati</i> )

**Sumber**: Ahsania (2010: 6)

I

### 3.2.2 Variabel Dependen

Sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono 2012: 39). Variabel dependen yang dipakai penulis dalam penelitian ini adalah Kepuasan pengguna yang dilambangkan dengan (Y).

**Tabel 3.4** : Operasional Variabel Kepuasan pengguna (Y)

Variabel	Indikator
Kepuasan pengguna	1. Reliabilitas (Reliability) 2. Daya Tangkap ( <i>Responsiveness</i> )

(Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Jaminan (<i>Assurance</i>)</li> <li>4. Empati (<i>Empathy</i>)</li> <li>5. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</li> </ol>
-----	--

**Sumber :** Tjiptono (2008: 95)

### 3.27 Populasi dan Sampel

Suatu penelitian dapat bersifat penelitian populasi maupun penelitian sample. Penelitian yang bersifat penelitian populasi artinya seluruh subjek di dalam wilayah penelitian dijadikan subjek penelitian, sedangkan penelitian yang bersifat penelitian sample hanya sebagian dari subyek penelitian dipilih dan dianggap mewakili keseluruhan. Pertimbangan yang diambil untuk tidak meneliti seluruh subjek mungkin karena terbatasnya biaya, tenaga, dan waktu, ataupun memang tidak perlu demikian karena dengan mengambil sebagian dari populasi sudah dapat mencerminkan sifat populasinya (Darmadi, 2011: 46).

#### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono 2012: 80).

Karakteristik populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen Kaskus Batam dan yang pernah membuka kaskus.com Sehingga untuk jumlah pasti populasi dengan karakteristik tersebut tidak bisa diidentifikasi jumlahnya.

### **3.3.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2012: 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).

Sehubungan dengan hal tersebut, maka untuk menyederhanakan pengolahan data dalam penelitian ini penulis tidak langsung menyelidiki seluruh populasi dikarenakan jumlah populasi konsumen kaskus tidak terkontrol (tidak terbatas atau tidak diketahui) maka penulis menggunakan teknik *sampling Insidental*. Teknik *sampling Insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan

bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono 2010: 122). Pada tahap penarikan sampel responden ini menggunakan metode Taro Yamane. Dalam kasus ini dikarenakan objek yang diteliti adalah *website*, penulis mengambil populasi berdasarkan jumlah pengunjung website mulai dari awal website dipublikasikan. Dari hasil pengamatan diperoleh jumlah populasi dari pengunjung website dengan menggunakan rumus Taro Yamane yang ada dalam (Sarwono, 2006) dalam jurnal naniek eat, al. sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2+1}$$

Keterangan :

n = jumlah Sampel

N= Jumlah Populasi (105424)

d = Jumlah preseksi 10% atau d = 0,1 jadi

$$n = \frac{105424}{105424(0,1)^2+1}$$

n = 99,91 (100 Sampel responden)

dari perhitungan tersebut, didapat hasil 99,91 orng, maka dibulatkan menjadi 100 orang.

Jadi jumlah sampel yang diteliti sebanyak 100 responden.

### 3.28 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa

mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono 2012: 224). Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian (Noor, 2011: 138).

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan:

1. Kuesioner

Menurut Noor (2011: 139) kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka, yaitu jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya oleh peneliti dan dapat bersifat tertutup, yaitu alternatif jawaban telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti. Adapun instrumen daftar pertanyaan dapat berupa pertanyaan (berupa isian yang akan diisi oleh responden), *checklist* (berupa pilihan dengan memberi tanda pada kolom yang disediakan), dan skala (berupa pilihan dengan memberi tanda pada kolom berdasarkan tingkat tertentu).

### **3.4.1 Alat Pengumpulan Data**

Untuk melengkapi pembahasan berikutnya pada penulisan ini, maka diperlukan adanya data atau informasi baik dari dalam maupun dari luar objek penelitian. Alat yang digunakan penulis untuk memperoleh data yang berhubungan dengan yang diteliti penulis adalah menggunakan kuisisioner yang kemudian diuji dengan alat bantu spss versi 20.

Metode kuisisioner yang digunakan adalah metode kuisisioner tertutup, dimana responden tidak diberikan kesempatan untuk menjawab dengan kata-kata sendiri. Jawaban kuisisioner disajikan dalam skala *likert*, dimana variabel yang akan diukur dijabarkan dalam indikator. Pertanyaan pada kuisisioner berpedoman pada indikator-indikator variabel, pengerjaannya dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan. Setiap butir pertanyaan disertai lima jawaban dengan skala skor nilai.

**Tabel 3.5** Skala Likert Pada Teknik Pengumpulan Data

Jawaban Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**Sumber:** Sugiyono (2012: 94)

Jawaban kuisisioner disajikan dengan skala *Likert*, dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiyono, 2012: 93). Penulis menyebarkan kuisisioner kepada responde melalui angket yang berisi pernyataan-pernyataan yang mewakili indikator variabel.

### 3.29 Metode Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data dilakukan secara kronologis setelah semua data selesai dikumpulkan dan biasanya diolah dan dianalisis secara komputerisasi berdasarkan metode analisis yang ditetapkan dalam desain penelitian. Oleh karena itu, setelah data terkumpul semua, pekerjaan analisis data dan pelaporannya lebih mudah dilaksanakan (Sangadji & Sopiah, 2010: 199).

Analisis dalam penelitian ini akan dibahas dengan menggunakan bantuan aplikasi atau program statistika, yaitu program *SPSS (Statistical Product and Service Solution)* versi 20. Dengan program SPSS tersebut, beberapa pengujian terhadap data yang terkumpul akan dianalisis untuk memberikan gambaran hubungan, pengaruh antara variabel-variabel *independent* dan *dependent* di dalam penelitian ini.

### **3.5.1 Analisis Deskriptif**

Menurut Kuswanto (2012: 139-140) analisis deskripsi merupakan analisis yang paling mendasar untuk menggambarkan keadaan data secara umum. Analisis deskripsi ini meliputi beberapa submenu deskriptif statistik, seperti frekuensi, deskriptif, eksplorasi data, tabulasi silang, dan analisis rasio.

Analisis deskripsi digunakan untuk menggambarkan statistika data, seperti mean, sum, standar deviasi, variance, range, dan lain-lain, dan untuk mengukur distribusi data apakah normal atau tidak dengan ukuran *skewness* dan *kurtosis* (Priyatno, 2012: 38).

Menurut Sugiyono (2011: 29) statistika deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Dalam mengukur hipotesis penelitian ini diperlukan perhitungan skala dengan rumus yang digunakan (Umar 2009: 164):

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

**Rumus 3.2** Rumus Rentang Skala

Keterangan:

$RS$  = Rentang skala

$n$  = Jumlah sampel

$m$  = Jumlah alternatif jawaban tiap item

Berdasarkan rumus rentang skala, untuk ukuran sampel berjumlah 100 responden dengan bobot jawaban 1 sampai 5 diperoleh nilai:

$$RS = \frac{100(5 - 1)}{5} = 80$$

Dari hasil perhitungan tersebut, dapat disajikan rentang skala dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.6** Rentang Skala

Rentang Skala	Kriteria
100 – 180	Sangat tidak bermanfaat, sangat tidak baik, sangat tidak setuju, sangat tidak baik, sangat tidak tinggi
180,1 - 260,1	Tidak bermanfaat, tidak setuju, tidak baik, tidak tinggi
260,2 - 340,2	Cukup bermanfaat, cukup setuju, cukup baik, cukup tinggi
340,3 - 420,3	Bermanfaat, setuju, baik, tinggi
420,4 – 500	Sangat bermanfaat, sangat setuju, sangat baik, sangat tinggi

**Sumber:** Data Olahan Sendiri

### **3.5.2 Uji Kualitas Data**

Pada prinsipnya tujuan penelitian adalah ingin mengetahui, menganalisis, atau mensintesis suatu fenomena yang ada disekitar peneliti. Didalamnya peneliti ingin mengungkapkan aspek-aspek, atribut atau variabel yang ingin diteliti. Untuk keperluan ini maka peneliti membutuhkan alat ukur atau skala atau seperangkat alat uji untuk mengukur dan memaknai apa yang akan diteliti. Seperangkat alat harusnya dapat dipercaya dan diandalkan dalam menghasilkan besaran nilai terhadap apa yang mesti diukur. Ketepatan terhadap hasil penelitian dan pengukuran akan membawa kesimpulan yang seksama terhadap masalah yang sedang dihadapi dalam penelitian (Wibowo, 2012: 34).

Jika suatu penelitian diungkap dengan menggunakan alat ukur yang tidak semestinya dan tidak dapat diandalkan sebagai alat ukur, hal ini akan dapat mengarahkan pada pengambilan kesimpulan yang salah. Kesimpulan yang salah dapat menyesatkan dan pada akhirnya akan membawa hal buruk bagi pengguna informasi tersebut. Hal inilah yang menjadikan pentingnya uji instrumen penelitian berupa uji validitas dan uji reabilitas (Wibowo, 2012: 34).

#### **3.5.2.1 Uji Validitas Data**

Dalam penelitian kuantitatif, kriteria utama terhadap data hasil penelitian adalah valid, reliabel dan obyektif. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2012: 267).

Menurut Noor (2011: 132) validitas/kesahihan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Validitas ini menyangkut akurasi instrumen. Untuk mengetahui apakah kuisisioner yang disusun tersebut itu valid/sahih, maka perlu diuji dengan uji korelasi antara skor (nilai) tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuisisioner tersebut. Adapun teknik korelasi yang biasa dipakai adalah teknik korelasi *product moment* dan untuk mengetahui apakah nilai korelasi tiap-tiap pertanyaan itu *significant*, maka dapat dilihat pada tabel nilai *product moment* atau menggunakan SPSS untuk mengujinya.

Rumus yang digunakan untuk mengukur validitas adalah *pearson product moment* adalah sebagai berikut (Wibowo, 2012: 37):

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i) (\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2] [n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

**Rumus 3.3 Pearson Product Moment**

**Keterangan:**

$r_{ix}$  = koefisien korelasi

$i$  = skor item

$x$  = skor total x

$n$  = jumlah banyak subjek

Untuk mengetahui nilai tabel koefisien korelasi pada derajat bebas (dk) = n-2 dan biasanya signifikan  $\alpha=5\%$  atau 0,05. Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikan 0,05. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika:

1.  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  (jika dua sisi dengan sig 0,05) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item maka, item dinyatakan valid.
2.  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$  (jika dua sisi dengan sig 0,05) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item maka, item dinyatakan tidak valid.

### 3.5.2.2 Uji Reabilitas Data

Dalam pandangan *positivistik* (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu yang berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda. Karena reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi, maka bila ada peneliti lain mengulangi atau mereplika dalam penelitian pada obyek yang sama dengan metode yang sama maka akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2012: 268).

Menurut Wibowo (2012: 52) reliabilitas juga dapat berarti indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk menguji reabilitas alat ukur, namun dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode uji reliabilitas yang paling sering digunakan dan begitu umum untuk uji instrumen pengumpulan data yaitu metode

*Cronbach's Alpha* (Riduwan, 2008: 115). Adapun rumus *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right] \quad \text{Rumus 3.4 Cronbach's Alpha}$$

Keterangan:

$r_{11}$  = reabilitas instrumen

$k$  = jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian pada butir

$\sigma_1^2$  = varian total

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikan 0,05. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data jika nilai alpha lebih besar dari pada nilai kritis *product moment*, atau nilai  $r$  tabel. Dapat pula dilihat dengan menggunakan nilai batasan penentu, misalnya 0,6. Nilai yang kurang dari 0,6 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan nilai diatas 0,8 dianggap baik. Beberapa peneliti berpengalaman merekomendasikan dengan cara membandingkan nilai dengan tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas berikut ini:

**Tabel 3.7** Indeks Koefisien Reliabilitas

No	Nilai Interval	Kriteria
1	< 0,20	Sangat Rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Tinggi
5	0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

**Sumber:** Wibowo (2012: 53)

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Menurut Sangadji & Sopiah (2010: 249) sebagai konsekuensi penggunaan analisis parametrik, maka perlu dilakukan pengujian asumsi klasik. Hal tersebut dimaksudkan untuk menguji bahwa tidak terdapat bias pada nilai estimator dari model yang digunakan dalam penelitian.

Syarat uji regresi dan korelasi adalah data harus memenuhi prinsip *BLUE; Best Linear Unbiased Estimator*. Model regresi yang diperoleh dari metode kuadrat terkecil yang umum, atau *Ordinary Least Square* merupakan suatu model regresi yang dapat memberikan nilai estimasi atau prakiraan linier tidak bias yang paling baik. Maka untuk memperoleh BLUE ada kondisi atau syarat-syarat minimum yang harus ada pada data, syarat-syarat tersebut dikenal dengan suatu uji yang disebut uji asumsi klasik. (Wibowo, 2012: 87)

#### 3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng, *bell-shaped curva* (Wibowo, 2012: 61). Data yang berdistribusi normal mempunyai pola distribusi seperti kurva berbentuk bel mempunyai dua karakteristik pokok, yaitu yang pertama kurva berkonsentrasi diposisi tengah dan menurun di dua sisi dan kurva berbentuk bel yang bersifat simetris. Karakteristik distribusi normal suatu data (Sarwono, 2012: 96) adalah:

1. Kurva mempunyai puncak tunggal dengan bentuk seperti bel.
2. Rata-rata terletak ditengah-tengah kurva normal.
3. Karena berbentuk simetris, maka median dan mode dari suatu distribusi data terletak juga ditengah, dengan demikian untuk kurva normal maka rata-rata median dan mode mempunyai nilai yang sama.
4. Dua sisi distribusi normal memanjang tanpa batas dan tidak pernah menyentuh garis horizontal.

#### **3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Wibowo (2012: 93) suatu model dikatakan memiliki problem heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Gejala ini dapat pula diartikan bahwa dalam model terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Uji heteroskedastisitas diperlukan untuk menguji ada tidaknya gejala ini.

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas (Priyatno, 2012: 158).

#### **3.5.3.3 Uji Multikolinearitas**

Menurut Wibowo (2012: 87) di dalam persamaan regresi tidak boleh terjadi multikolinieritas, maksudnya tidak boleh ada korelasi atau hubungan sempurna atau mendekati sempurna antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut. Jika

pada model persamaan tersebut terjadi gejala multikolinearitas itu berarti sesama variabel bebasnya terjadi korelasi.

Gejala multikolinearitas dapat diketahui melalui suatu uji yang dapat mendeteksi dan menguji apakah persamaan yang dibentuk terjadi gejala multikolinearitas. Salah satu cara dari beberapa cara untuk mendeteksi gejala multikolinearitas adalah dengan menggunakan atau melihat *tool* uji yang disebut *Variance Inflation Factor (VIF)* (Wibowo 2012: 87). Suatu model dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai *variance inflation factor (VIF)*  $< 10$ , angka ini dilihat pada tabel *coefficients*.

#### **3.5.4 Uji Pengaruh**

Uji pengaruh dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen untuk membuktikan kebenaran hipotesis. Menurut Noor (2011: 179) analisis regresi merupakan salah satu analisis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain.

Pada penelitian ini yang akan diuji adalah seberapa besar pengaruh variabel independen (X) yaitu *Website* kaskus.com dan kualitas informasi terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan.

##### **3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda**

Model regresi berganda dengan sendirinya menyatakan suatu bentuk hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependennya. Di dalam penggunaan analisis ini beberapa hal yang bisa dibuktikan adalah bentuk dan arah hubungan yang terjadi antara variabel independen dan variabel dependen, serta dapat

mengetahui nilai estimasi atau prediksi nilai dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya jika suatu kondisi terjadi. Kondisi tersebut adalah naik atau turunnya nilai masing-masing variabel independen itu sendiri yang disajikan dalam model regresi (Wibowo, 2012: 126).

Model analisis ini digunakan peneliti dengan alasan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen yaitu antara *website* Kaskus.com ( $X_1$ ), kualitas Informasi ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Analisis regresi linier berganda digunakan bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel terikat (kriterium), bila dua atau lebih variabel bebas sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Rumus regresi linier berganda menurut kuswanto (2012: 173) adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

**Rumus 3.5** Regresi Linier

Berganda

Keterangan:

$Y$  = Variabel Dependen

$a$  = Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  = Koefisiensi Regresi

$X_1, X_2, X_3$  = Variabel Independen

#### **3.5.4.2 Uji R dan R Square ( $R^2$ )**

Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara serentak

terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel dependen.  $R^2$  sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya  $R^2$  sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen (Priyatno, 2010: 66).

Analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Jadi koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Koefisiensi tersebut dapat diartikan sebagai besaran proporsi atau persentase keragaman Y (variabel terikat) yang diterangkan oleh X (variabel bebas) (Wibowo 2012: 135).

### 3.5.4.3 Uji Parsial (Uji-T)

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah memiliki pengaruh atau tidak terhadap variabel terikat. Rumus t hitung pada analisis regresi menurut priyatno (2010: 68) adalah sebagai berikut:

$t_{hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$	<b>Rumus 3.6 Uji T</b>
------------------------------------	------------------------

Keterangan:

$b_i$  = Koefisien Regresi Variabel  $i$

$S_{b_i}$  = Standar error Variabel  $i$

#### 3.5.4.4 Uji F (Pengujian Signifikansi Secara Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui secara simultan koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat. Menurut Priyatno (2010: 67) F hitung dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1-R)/(n-k-1)} \quad \text{Rumus 3.7 Uji F}$$

Keterangan:

$F$  = Besarnya  $F$  hitung

$R^2$  = Koefisien determinasi

$K$  = jumlah variabel independen

$n$  = jumlah data atau kasus

### 3.30 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Berikut ini merupakan uraian mengenai lokasi dan jadwal penelitian yang dilakukan penulis yaitu sebagai berikut:

#### 3.6.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan penyebaran kuisisioner kepada konsumen Forum JualBeliKaskus Batam dan yang sudah pernah membuka *website kaskus.com* di Batam.

### 3.6.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian yang penulis lakukan dimulai bulan maret 2016 sampai dengan bulan juli 2016.

**Tabel 3.8** Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Waktu kegiatan tahun2016																	
		Marc		April				Mey				June				Juli			
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Masalah Penelitian	■	■																
2	Teoritis		■	■	■	■													
3	a. Seleksi data						■	■											
	b. Koleksi data							■	■	■									

