

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif untuk menggambarkan atau menjabarkan permasalahan yang berkaitan dengan variabel dependen / terikat.

Yang dimaksud dengan penelitian kuantitatif menurut (Sugiyono, 2017, p. 8) adalah metode penelitian yang berguna untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak atau random, instrumen penelitian sebagai alat pengumpul data, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

(Leo, 2013, p. 99) menyatakan penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan apa adanya, penelitian deskriptif melibatkan pengumpulan sebuah data untuk menguji hipotesis (dugaan) atau menjawab pertanyaan mengenai pendapat orang atas sebuah topik atau isu. Kemudian (Sugiyono, 2017, pp. 36-37) mendefinisikan penelitian asosiatif adalah penelitian yang bersifat mencari hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol gejala tertentu. Sedangkan hubungan kausal adalah hubungan untuk mengetahui sebab akibat, terdiri dari variabel independen (bebas) dan dependen (terikat).

Peneliti menggunakan metode deskriptif untuk menggambarkan permasalahan yang berkaitan dengan pertanyaan terhadap variabel mandiri atau independen yaitu variabel *service recovery* (*interactional justice*, *procedural justice*, dan *distributive justice*) dan mendeskripsikan bagaimana tingkat *behavioral intention* yaitu variabel terikatnya. Analisis asosiatif kausal adalah analisis yang digunakan peneliti untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel, hubungan sebab akibatnya, serta untuk mengetahui bagaimana pengaruh *service recovery* terhadap *behavioral intention*

B. Objek Penelitian

(Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016) mendefinisikan objek penelitian adalah sifat kondisi dari suatu benda / orang yang menjadi pusat perhatian dan sasaran penelitian, atau yang hendak diselidiki di dalam kegiatan penelitian. Dari definisi yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti memilih Hotel Ibis Bandung Trans Studio sebagai objek penelitian, Hotel Ibis Bandung Trans Studio merupakan hotel bintang 3 berdiri sejak tahun 2012 dan merupakan salah satu hotel dari group ACCOR HOTELS, yang berada di Jalan Gatot Subroto no. 289, kota Bandung. Hotel tersebut berada di dalam satu kawasan terintegrasi Trans Studio Bandung. Alasan peneliti memilih hotel tersebut, karena Hotel Ibis Bandung Trans Studio memiliki program penanganan pelayanan yaitu *Mission 15'*. Peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapan *service recovery* yang dilakukan dan bagaimana pengaruhnya terhadap *behavioral intention*.

C. Populasi dan *Sampling*

1. Populasi

Menurut (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek yaitu dapat berupa sekelompok orang, peristiwa, atau segala hal yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, populasi mengacu kepada keseluruhan dari suatu unit yang akan diteliti.

Berdasarkan pengertian populasi tersebut, maka yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah tamu yang menginap yang menyampaikan keluhan dan mendapatkan *service recovery*, yaitu tercatat sebanyak 325 tamu yang melakukan keluhan selama 6 bulan terakhir (Juli – Desember) tahun 2019 di Hotel Ibis Bandung Trans Studio.

2. *Sampling*

Dalam suatu penelitian, penentuan sampel tertentu digunakan apabila populasi memiliki jumlah yang relatif besar dan sulit dihitung, karena penelitian sensus secara teknis sulit untuk dilakukan, disebabkan oleh beberapa kendala yang dihadapi seperti keterbatasan waktu untuk meneliti, biaya dan juga tenaga yang ada.

Menurut (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016) sampel merupakan bagian dari populasi. Untuk menghasilkan statistik sampel (*sample statistics*), maka dibutuhkan analisis data sampel secara kuantitatif yang digunakan untuk mengestimasi parameter populasi (*population parameters*).

Untuk pengambilan obyek dari populasi, peneliti akan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan pertimbangan tertentu. Menurut

(Notoatmodjo, 2010) *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan atas suatu pertimbangan tertentu seperti sifat-sifat populasi ataupun ciri-ciri yang sudah diketahui sebelumnya. Pada penelitian ini sifat atau ciri populasi yang akan dijadikan sampel yaitu responden atau tamu yang menginap dan pernah mendapatkan *service recovery* di Hotel Ibis Bandung Trans Studio atas kegagalan jasa yang dialaminya. Dalam menetapkan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus dengan metode *purposive sampling* menurut (Zainuddin, 2002) sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 a/2 * p (1 - p) N}{d^2 (N - 1) + Z^2 a/2 * p (1 - p)}$$

Keterangan :

n : Besar sampel

$Z^2 a/2$: Nilai Z pada derajat kepercayaan $1 - a/2$ (1,96)

P : Proporsi hal yang diteliti (0,55)

D : Tingkat kepercayaan atau ketepatan yang diinginkan (0,1)

N : Jumlah populasi (325)

Dengan menggunakan rumus di atas, maka perhitungan sampel adalah :

$$n = \frac{1,96^2 * 0,55(1 - 0,55)325}{0,1^2(325 - 1) + 1,96 * 0,55(1 - 0,55)}$$

$$n = \frac{309,0087}{4,190796}$$

$$n = 73,73505$$

Dari perhitungan tersebut maka jumlah sampel yang akan diteliti dibulatkan menjadi 75 sampel.

D. Metode Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumplan Data

Dalam melakukan suatu penelitian, pengumpulan data merupakan tahapan penting dalam penelitian, karena data diperlukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan guna mencapai tujuan penelitian. (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016, p. 78) mengatakan data dapat berupa suatu keadaan, gambar, suara, huruf, angka, matematika, bahasa ataupun simbol-simbol lainnya yang bisa digunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan, objek, kejadian ataupun suatu konsep. Dari pengertian data tersebut dapat disimpulkan bahwa data adalah sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya suatu pengolahan.

Terdapat 2 jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

Data primer menurut (Siregar, 2013, p. 16) merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti secara langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian. Dari pengertian tersebut data primer dapat diartikan adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara awal untuk mendapatkan informasi berupa data-data yang diperlukan dan lebih mendalam yang terkait penelitian. Dan juga peneliti melakukan

penyebaran kuesioner untuk memperoleh data yang dibagikan kepada responden yang telah ditentukan sebelumnya.

2) Data Sekunder

Data sekunder menurut (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016, p. 78) adalah data dokumentasi, data yang diterbitkan atau data yang digunakan oleh organisasi. Yang dapat diartikan data sekunder merupakan data yang dibutuhkan untuk mendukung hasil penelitian, yang dapat diperoleh dari studi literatur, jurnal, buku-buku, dan sumber-sumber referensi lainnya seperti koran, majalah, dan website perusahaan Hotel Ibis Bandung Trans Studio, dan sumber-sumber tertulis lainnya.

2. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian merupakan alat ukur yang digunakan dalam penelitian, yaitu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena (variabel) yang diamati. Berikut adalah beberapa instrument untuk mengumpulkan data yang digunakan oleh peneliti :

(a) Pedoman Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya-jawab secara langsung antara peneliti dan narasumber atau sumber data (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016, p. 81).. Peneliti menggunakan metode teknik wawancara bebas, yaitu teknik wawancara yang tidak tersusun secara sistematis penulisannya, hanya memuat item-item penting dari peristiwa / masalah yang ingin diketahui / digali dari narasumber atau sumber data

(Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016, p. 82). Pada wawancara ini, peneliti berkesempatan mewawancarai pihak *Assistant Front Office Manager* dan *Duty Manager* Hotel Ibis Bandung Trans Studio.

(b) Kuesioner

Menurut (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016, p. 82) kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung, kuesioner berisi daftar pertanyaan atau pernyataan yang telah disusun secara sistematis, setiap pertanyaan atau pernyataan tersebut harus dijawab atau direspon oleh responden sesuai dengan persepsinya. Kuesioner yang akan digunakan peneliti memakai pengukuran *skala likert*, menurut (Sugiyono, 2016) merupakan skala yang mengukur suatu pendapat, sikap, dan perilaku responden. Data yang akan diperoleh menggunakan *rating*. Berikut adalah bentuk pengukuran dalam *skala likert* yang akan dijawab oleh responden : :

- Sangat Setuju, diberi angka 5
- Setuju, diberi angka 4
- Ragu-ragu, diberi angka 3
- Tidak Setuju, diberi angka 2
- Sangat Tidak Setuju, diberi angka 1

3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

(a) Validitas

(Sugiyono, 2016) menjelaskan uji validitas adalah suatu ukuran untuk menunjukkan tingkat keabsahan / kevalidan suatu instrumen, dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur berupa instrumen yang telah dirancang dapat digunakan atau tidak. Setiap item pertanyaan dalam instrumen dapat dikatakan valid apabila rhitung lebih besar daripada rtabel. Peneliti menggunakan rumus *Pearson Product Moment* untuk menguji validitas sebagai berikut :

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

Keterangan :

r : Koefisien Validitasi

n : Banyaknya data

X : Total skor dari suatu item instrumen variabel X

Y : Total skor dari suatu item instrumen variabel Y

Dalam pengujian validitas pada penelitian ini, peneliti menggunakan aplikasi pengolah data *SPSS 25 for windows* untuk menguji tingkat kevalidan variabel X dan Y. Peneliti mengambil sampel sebanyak 30 responden dengan melihat nilai rtabel sebesar 0,361 sebagai tolak ukur. Maka menghasilkan perhitungan pengujian validitas yang dapat dilihat pada tabel 7 dan tabel 8 berikut ini.

TABEL 7
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL *SERVICE RECOVERY*
N = 30

Item	Rtabel (0,05)	Rhitung	Keterangan
<i>Interactional Justice (X1)</i>			
Item 1	0,361	0,822	Valid
Item 2	0,361	0,921	Valid
Item 3	0,361	0,835	Valid
Item 4	0,361	0,862	Valid
Item 5	0,361	0,841	Valid
Item 6	0,361	0,877	Valid
Item 7	0,361	0,828	Valid
Item 8	0,361	0,545	Valid
Item 9	0,361	0,925	Valid
Item 10	0,361	0,835	Valid
Item 11	0,361	0,905	Valid
Item 12	0,361	0,827	Valid
<i>Procedural Justice (X2)</i>			
Item 13	0,361	0,918	Valid
Item 14	0,361	0,870	Valid
Item 15	0,361	0,889	Valid
Item 16	0,361	0,878	Valid
Item 17	0,361	0,862	Valid
Item 18	0,361	0,896	Valid
Item 19	0,361	0,915	Valid
Item 20	0,361	0,832	Valid
Item 21	0,361	0,869	Valid
Item 22	0,361	0,886	Valid
<i>Distributive Justice (X3)</i>			
Item 23	0,361	0,873	Valid
Item 24	0,361	0,623	Valid
Item 25	0,361	0,858	Valid
Item 26	0,361	0,863	Valid
Item 27	0,361	0,903	Valid

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2020.

Berdasarkan tabel 7 di atas menunjukkan perhitungan pengujian validitas dari variabel *service recovery* (X) yang dapat dilihat bahwa setiap item pernyataan dari kuesioner yang telah dirancang oleh peneliti dinyatakan valid karena r hitung lebih besar

daripada r tabel dengan nilai signifikansi 5% atau 0,05. Validitas tertinggi terdapat pada variabel *interactional justice* (X1) yaitu item 9 sebesar 0,925 mengenai karyawan berupaya menemukan solusi untuk memecahkan masalah dan memperbaiki setiap keluhan tamu, dan validitas terendah juga terdapat pada variabel *interactional justice* (X1) yaitu item 8 sebesar 0,545 mengenai karyawan tidak mengelak atau membantah keluhan tamu.

TABEL 8
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL
BEHAVIORAL INTENTION
N = 30

Item	Rtabel (0,05)	Rhitung	Keterangan
Item 1	0,361	0,892	Valid
Item 2	0,361	0,915	Valid
Item 3	0,361	0,957	Valid
Item 4	0,361	0,892	Valid
Item 5	0,361	0,864	Valid

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2020.

Dari tabel 8 di atas menunjukkan perhitungan pengujian validitas dari variabel *behavioral intention* (Y), setiap item pernyataan dari kuesioner yang telah dirancang oleh peneliti dinyatakan valid karena r hitung lebih besar r tabel dengan nilai signifikansi 5% atau 0.05. Validitas tertinggi didapatkan oleh item 3 sebesar 0,957 yaitu mengenai kesediaan tamu untuk menginap lagi setelah menerima *service recovery*, dan validitas terendah didapatkan oleh item 5 sebesar 0,864 yaitu mengenai ketertarikan dan kesediaan tamu untuk mencari informasi lebih lanjut mengenai hotel.

(b) Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2016) reliabilitas adalah serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan secara berulang. Instrumen ini digunakan untuk mengukur seberapa besar keakuratan dan hasil konsistensi pengukuran bila dilakukan secara berturut-turut. Apabila nilai *Cronbach Alpha* 0,7 maka instrumen dapat dinyatakan reliabel. Adapun rumusnya dengan metode *Cronbach Alpha* sebagai berikut :

$$a = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S^2 i}{S^2 x} \right)$$

Koefisien reabilitas

$$r = \left(\frac{1+a}{2a} \right)$$

Keterangan :

α : koefisien reliabilitas alpha

k : jumlah item

Sy : varian responden untuk satu item

Sx : jumlah varian skor total

Berikut adalah hasil perhitungan uji reliabilitas menggunakan aplikasi olah data *SPSS 25 For Windows* yang dapat dilihat pada tabel 6 di bawah ini.

TABEL 9
HASIL UJI RELIABILITAS
N = 30

Variabel	n	Item	Nilai Minimal	Alpha Cronbach	Keterangan
<i>Service Recovery</i>	30	27	0,700	0,985	Reliabel
<i>Behavioral Intention</i>	30	5	0,700	0,943	Reliabel

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2020

Dari hasil perhitungan uji reliabilitas pada tabel 9 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari variabel *service recovery* dan *behavioral intention* adalah 0,985 dan 0,943 lebih besar daripada nilai minimal yang telah ditentukan oleh rumus yaitu 0,700, maka kuesioner yang telah dirancang oleh peneliti dinyatakan reliabel.

E. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang tidak terikat dan memiliki sifat mempengaruhi variabel-variabel yang lainnya. Variabel independen terdapat dalam penelitian ini adalah *service recovery*.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang terikat atau tidak bebas dan yang memiliki sifat dipengaruhi oleh variabel yang lain. Variabel tidak bebas dalam penelitian ini yaitu (Y) *behavioral intention*.

TABEL 10
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	
1	<i>Service Recovery</i> (X)	1. <i>Interactional Justice</i> (X1)	<i>Explanation</i> (Penjelasan)	1. Karyawan menjelaskan dengan sabar dan tenang alasan dibalik keluhan	Ordinal	
				2. Karyawan dapat menyampaikan informasi dengan jelas saat menangani keluhan		
				3. Karyawan dapat menyampaikan solusi dengan baik saat menangani keluhan		
			<i>Honesty</i> (Kejujuran)	4. Karyawan mengakui kesalahan atas kegagalan layanan		Ordinal
				5. Karyawan menjawab pertanyaan dengan jujur atas keluhan		
				6. Karyawan menjelaskan dengan jujur atas kondisi dan situasi keluhan		
			<i>Politeness</i> (Kesopanan)	7. Karyawan dapat berkomunikasi dan berperilaku sopan		Ordinal
				8. Karyawan tidak mengelak atau membantah keluhan		
			<i>Effort</i> (Usaha)	9. Karyawan berupaya menemukan solusi untuk memecahkan masalah dan memperbaiki setiap keluhan		Ordinal
		<i>Emphaty</i> (Empati)	10. Karyawan menunjukkan sikap respek kepada saya	Ordinal		
			11. Karyawan memberikan perhatian dan rasa peduli dalam menangani keluhan			
			12. Karyawan mendengarkan dan memahami apa yang saya inginkan			
				2. <i>Procedural Justice</i> (X2)	<i>Process Control</i>	13. Mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh

				tamu	Ordinal
				14. Memahami keluhan yang disampaikan oleh tamu	
				15. Melakukan klarifikasi kepada tamu atas keluhan	
			<i>Decision Control</i>	16. Memberikan solusi dalam menyelesaikan keluhan tamu	Ordinal
				17. Kesesuaian pengambilan keputusan dalam menyelesaikan keluhan	
			<i>Accessibility</i>	18. Kemudahan tamu untuk menyampaikan keluhan	Ordinal
				19. Ketersediaan karyawan dalam menawarkan bantuan	
			<i>Timing / Speed</i>	20. Tanggap dan cepat menangani keluhan	Ordinal
				21. Waktu penanganan keluhan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	
			<i>Flexibility</i>	22. Menyediakan pelayanan fleksibel dalam menangani keluhan tamu	Ordinal
		3. <i>Distributive Justice (X3)</i>	Kompensasi	23. Permintaan maaf	Ordinal
				24. Melakukan perbaikan jasa	
				25. Memberikan kompensasi yang baik dan sesuai	
				26.. Melakukan pergantian / <i>replacement</i> produk atau jasa kesalahan atas kegagalan jasa	
				27. Tamu merasakan keadilan	Ordinal

2	<i>Behavioral Intention (Y)</i>	<i>Loyalty to The Company</i>	<i>Word of Mouth</i>	1. Pelanggan mengatakan hal-hal positif tentang suatu produk atau jasa	Ordinal
				2. Pelanggan merekomendasikan produk atau jasa	
			<i>Repurchase Intention</i>	3. Pelanggan membeli ulang produk atau jasa	Ordinal
				4. Pelanggan menjadikan produk/jasa sebagai pilihan utama	
				5. Pelanggan mencari informasi mengenai produk atau jasa	

Sumber : Data Hasil Olahan Peneliti, 2020 .

F. Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis statistik deskriptif untuk menganalisis data yang telah terkumpul. Yang dimaksud dengan metode analisis statistik deskriptif menurut (Sugiyono, 2017, p. 147-148) adalah metode analisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penyajian data dapat berupa grafik, tabel, diagram lingkaran, perhitungan tendensi sentral (*modus, median, mean*), pictogram, perhitungan desril, persentil, deviasi, dan perhitungan persentase.

1. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda, maka data yang akan diolah perlu dilakukan pengujian asumsi klasik terlebih dahulu yang akan dijelaskan sebagai berikut :

(a) Uji Normalitas

Pengujian normalitas digunakan untuk mengetahui dan menguji apakah dalam model regresi, variabel residual berdistribusi normal atau tidak (Hidayat, 2013). Jika pengujian asumsi normalitas dilanggar maka uji statistik akan tidak valid untuk jumlah sampel yang kecil. Peneliti menguji normalitas menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan bantuan *software SPSS 25 For Windows*. Menurut (Ghozali, 2016) jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal.

(b) Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan variance dari residual pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Peneliti menguji heteroskedastisitas menggunakan uji statistik *Glejser* dengan bantuan *software SPSS 25 For Windows*. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

(c) Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat kolerasi antar variabel bebas atau tidak. Salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam model regresi yaitu tidak terjadi gejala multikolinearitas. Menurut (Ghozali, 2016) jika nilai *tolerance* > 0,100 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10,00 maka tidak ada gejala multikolinearitas.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah uji statistik untuk mengetahui hubungan dan pengaruh secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan apakah masing-masing variabel bebas berhubungan positif atau negatif, dan untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan. Adapun rumus analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat

X = Variabel Bebas

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

3. Analisis Korelasi

Uji kolerasi atau uji r digunakan peneliti untuk menguji dan mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan yang dipelajari adalah hubungan yang linear atau garis lurus. Jika hasil koefesien korelasi positif, maka variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) memiliki hubungan yang searah, yang berarti apabila nilai variabel bebas (X) tinggi, maka nilai variabel terikat (Y) juga akan tinggi. Sebaliknya, jika hasil koefesien korelasi negatif, maka kedua variabel memiliki hubungan yang berlawanan. Artinya jika nilai variabel bebas (X) tinggi, maka nilai variabel terikat (Y) akan menjadi rendah. Untuk menafsirkan kekuatan hubungan korelasi, maka peneliti menggunakan kriteria menurut (Sarwono, 2006) sebagai berikut :

0	:	Tidak ada korelasi
0,00 – 0,25	:	Korelasi sangat lemah
0,25 – 0,50	:	Korelasi cukup
0,50 – 0,75	:	Korelasi kuat
0,75 – 0,99	:	Korelasi sangat kuat
1	:	Korelasi sempurna

GAMBAR 4
KEKUATAN HUBUNGAN KORELASI

Sumber : (Sarwono, 2006)

4. Uji *R Square* (Koefisien Determinasi)

Uji koefisien determinasi atau uji *R Square* menurut (Ghozali, 2016) bertujuan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi dilihat dari adjusted R^2 , agar dapat diinterpretasikan nilai R^2

harus dirubah ke dalam bentuk persentase. Apabila nilai R^2 mendekati angka 1, maka model regresi dikatakan sangat baik karena variabel bebas yang digunakan dalam penelitian dapat menjelaskan variabel terikatnya.

5. Uji F

Uji F dikenal dengan uji ANOVA yang digunakan dalam model regresi untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas kepada variabel terikat secara bersamaan atau serentak. Kriteria pengujiannya menurut (Ghozali, 2016) adalah apabila nilai probabilitas $< 0,05$, maka variabel bebas berpengaruh signifikan secara bersamaan terhadap variabel terikat.

6. Uji t

Uji t merupakan uji parsial yang digunakan dalam model regresi, yaitu untuk mengetahui dan menguji bagaimana pengaruh variabel bebas secara masing-masing terhadap variabel terikat. Kriteria pengujiannya menurut (Ghozali, 2016) adalah jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel. Artinya variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

G. Jadwal Penelitian

TABEL 11
JADWAL PENELITIAN

Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Observasi Lapangan	■	■																										
Pengumpulan dan Penyusunan TOR			■	■																								
Penyusunan Proposal Usulan Penelitian					■	■	■	■	■																			
Pengumpulan Proposal Usulan Penelitian											■																	
Seminar Usulan Penelitian											■	■																
Revisi Usulan Penelitian											■	■																
Bimbingan Skripsi					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
Pengumpulan Skripsi																									■			
Clearance Card																									■			
Sidang Skripsi																										■	■	■