

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan adalah kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2008:14), adalah metode berdasarkan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan dengan cara random, pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian tertentu, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik yang bertujuan menguji hipotesis yang sudah ditetapkan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif korelasional. Menurut Sugiyono (2008:57) penelitian korelasional adalah penelitian yang sifatnya menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan internet Speedy. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2008:118). Sampel dalam penelitian ini adalah 100 pengguna Internet Speedy Bandung yang pernah menggunakan jasa pelayanan Plasa Telkom.

3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah suatu cara mengambil sampel yang representatif dari populasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik *simple random sampling* adalah cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut (Sugiyono, 2008:120).

Sampel dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (\text{Riduwan, 2004:65})$$

$$= \frac{62.000}{1 + 62000 \times (0,1)^2}$$

$$= 99,83 \text{ orang}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = presisi (peran kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir/diinginkan yaitu sebesar 10% atau 0.1).

3.4 Variabel dan Definisi Operasional

3.4.1 Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008:60)

Variabel independent dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

Variabel dependent dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan.

3.4.2 Definisi Operasional

3.4.2.1 Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah hasil perbandingan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dari perusahaan. Kualitas layanan yang sempurna dapat tercapai apabila harapan-harapan konsumen dapat dipenuhi oleh layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Ada lima dimensi kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis untuk mengukur kualitas pelayanan Plasa Telkom, yaitu: bukti langsung (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, keandalan (*reliability*) meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, daya tanggap (*responsiveness*) meliputi keinginan para staf untuk membantu para

pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, jaminan (*assurance*), meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

3.4.2.2 Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan adalah kesetiaan seseorang terhadap suatu barang atau jasa yang dilakukan dengan cara melakukan pembelian ulang, tidak mudah terpengaruh oleh hal-hal negatif terhadap barang atau jasa, dan mereferensikan barang atau jasa tersebut kepada orang lain. Pelanggan yang loyal merupakan asset yang penting bagi perusahaan khususnya Plasa Telkom. Dilihat dari karakteristiknya, pelanggan yang loyal memiliki karakteristik antara lain: melakukan pembelian secara teratur, membeli di luar lini produk/jasa, merekomendasikan produk kepada orang lain, menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.

3.5 Metode Pengumpulan Data

3.5.1 Kuesioner

Metode kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2008:199). Dalam kuesioner ini penulis mengadaptasi dan mengembangkan instrumen *service quality* Parasuraman sesuai dengan keadaan yang ada di lapangan.

3.5.2 Observasi

Metode yang dilakukan dengan pencatatan dan pengamatan langsung ke obyek penelitian (Sugiyono, 2008:203). Observasi ini dilakukan untuk memperoleh gambaran suasana kerja, tata letak kantor, dan proses pelayanan yang digunakan untuk informasi lebih lanjut dalam pembuatan instrumen penelitian.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menggunakan instrumen serqual Parasuraman yang telah diadaptasi dan dikembangkan oleh penulis dengan skala Likert yang diukur melalui penilaian terhadap lima jawaban alternatif pernyataan yang tersedia yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), ragu-ragu (R), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Masing-masing jawaban memiliki nilai yang berbeda. Tiap

alternatif jawaban diberi skor berdasarkan pola skoring seperti yang terlihat pada tabel 3.1:

Tabel 3.1
Pola skoring alternatif jawaban

Pengukuran Pendapat Pelanggan		
Sikap	Bobot	
	Favourable (+)	Unfavourable (-)
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Ragu-Ragu	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

3.6.1 Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan

Dimensi dan indikator Service Quality Parasuraman

Tabel 3.2
Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Dimensi	Indikator	No. (+)
Service Quality (kualitas pelayanan)	1. Bukti langsung (<i>Tangible</i>), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.	a. Peralatan modern	1
		b. Fasilitas yang berdaya tarik visual dan bersih	2
		c. Karyawan yang berpenampilan rapi, bersih dan profesional	3,4
		d. Materi-materi yang berkaitan berdaya tarik visual	5
		e. Kenyamanan di ruang tunggu	6

		f. Keserasian tata letak di dalam gedung	7
2. Keandalan (<i>Reliability</i>), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.	a. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan		8
	b. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan		9,10
	c. Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali		11
	d. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan		12
	e. Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan		13
3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.	a. Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa		14
	b. Layanan yang segera/cepat bagi pelanggan		15
	c. Kesiapan untuk membantu pelanggan		16
	d. Kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan		17,18
	e. Keadilan dalam melayani pelanggan		19
4. Jaminan (<i>Assurance</i>), mencakup pengetahuan, kemampuan,	a. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan		20

<p>kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.</p> <p>5. Empati (<i>Emphaty</i>), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.</p>	b. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi	21
	c. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan dan ramah	22,23
	d. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan	24,25
	e. Karyawan memiliki keterampilan dalam menangani pelanggan	26,27
	a. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan	28
	b. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian	29
	c. Sungguh-sungguh mengutamakan kebutuhan pelanggan	30
	d. Karyawan yang mengutamakan kepentingan pelanggan	31,32
	e. Berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti pelanggan	33
	f. Kesiapan perusahaan untuk menerima keluhan dan saran	34,35
	g. Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman	36,37

3.6.2 Instrumen Penelitian Variabel Loyalitas Pelanggan

Tabel 3.3
Instrumen Penelitian Variabel Loyalitas Pelanggan

Variabel	Dimensi	Indikator	No.	
			(+)	(-)
Customer Loyalty (loyalitas pelanggan)	1. Melakukan pembelian secara teratur	a. Selalu memilih Internet sebagai jaringan Speedy	1,2,5	
		b. Menggunakan internet Speedy untuk jangka waktu lama (<i>probability</i>)	3,4	
	2. Membeli di luar lini produk/jasa	a. Menggunakan produk/jasa Speedy selain di Plasa Telkom	6	8
		3. Merekomendasikan produk kepada orang lain	b. Mengajak orang lain untuk menggunakan internet Speedy	7
	c. Merekomendasikan Internet Speedy kepada orang lain		9,10	
	4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing	a. Tidak menggunakan jasa internet lain selain internet Speedy	11,14,15	13
		b. Mengunggulkan pelayanan internet Speedy	16	17,18

3.7 Uji Coba Instrumen

Uji coba instrumen dilakukan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian dapat mengungkap dengan tepat gejala-gejala yang akan diukur dan sejauh mana instrumen tersebut dapat menunjukkan dengan sebenarnya gejala yang akan diukur. Uji coba instrumen ini dilakukan kepada 40 pelanggan Speedy Bandung yang pernah menggunakan jasa pelayanan Plasa Telkom, kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 17.0 for windows untuk dilakukan validitas item dan reliabilitasnya.

3.7.1 Uji Validitas

Validitas sebuah tes digunakan untuk mengetahui apakah instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2008:173). Pengukuran validitas dalam penelitian ini menggunakan validitas isi dan validitas item.

3.7.1.1 Uji Validitas Isi

Validitas isi menunjuk kepada sejauhmana tes yang merupakan seperangkat soal-soal, dilihat dari isinya memang mengukur apa yang dimaksud untuk diukur dan dapat dilakukan dengan membandingkan antara isi instrumen dengan materi yang telah diajarkan (Sugiyono, 2008:182).

Untuk mengetahui validitas isi instrumen dilakukan melalui pendapat profesional (*professional judgement*) yang berjumlah tiga orang.

3.7.1.2 Validitas Item

Validitas sebuah tes digunakan untuk mengetahui apakah instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2008:173). Cara untuk mengetahui validitas ukur ini yaitu dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* (Arikunto, 2006:69) dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 17.0 for windows. Validitas item diperoleh dari mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor item. Bila harga korelasi di bawah 0,3, maka butir instrumen tersebut tidak valid sehingga harus diperbaiki atau dibuang (Sugiyono, 2008:179) dengan syarat probabilitas item dikatakan valid jika $< 0,05$.

3.7.1.3 Validitas Item Instrumen Kualitas Pelayanan

Berdasarkan uji validitas item yang telah dilakukan terhadap 37 item dalam instrumen kualitas pelayanan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 17.0 for windows diperoleh hasil 30 item yang valid. Secara lebih rinci item-item tersebut dapat dilihat dalam 3.4 berikut ini:

Tabel 3.4
Validitas Item Instrumen Kualitas Pelayanan Yang
Digunakan

No	Variabel	Item yang digunakan	Jumlah	Item yang tidak digunakan	Jumlah
1.	Kualitas Pelayanan	3,5,6,7,8,9,10, 11,13,14,15,16, 17,18,19,20,21, 22,24,25,26,27, 28,29,30,31,32, 34,35,37	30	1,2,4,12,23,33,36	7

Item-item yang valid selanjutnya akan digunakan dalam instrumen penelitian yang sebenarnya, sedangkan item-item yang tidak valid akan dihapus dan tidak dipergunakan kembali dalam instrumen penelitian yang sebenarnya karena tidak mampu mengukur apa yang seharusnya diukur.

3.7.1.4 Validitas Item Instrumen Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan uji validitas item yang telah dilakukan terhadap 18 item dalam instrumen loyalitas pelanggan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 17.0 for windows diperoleh hasil 15 item yang valid. Secara lebih rinci item-item tersebut dapat dilihat dalam 3.5 berikut ini:

Tabel 3.5
Validitas Item Instrumen Loyalitas Pelanggan Yang
Digunakan

No	Variabel	Item yang digunakan	Jumlah	Item yang dibuang	Jumlah
1.	Loyalitas Pelanggan	1,3,4,5,6,7,9,10, 11,13,14,15,16, 17,18	15	2,8,12	3

Item-item yang valid selanjutnya akan digunakan dalam instrumen penelitian yang sebenarnya, sedangkan item-item yang tidak valid akan dihapus dan tidak dipergunakan kembali dalam instrumen penelitian yang sebenarnya karena tidak mampu mengukur apa yang seharusnya diukur.

3.7.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen tersebut dapat dipercaya (Arikunto, 2006:59). Jadi suatu instrumen akan reliabel, jika instrumen tersebut digunakan berkali-kali tetapi data yang dihasilkan tetap sama atau konsisten (Sugiyono, 2008:124). Kuisisioner sebagai alat ukur didalam penelitian ini perlu diuji keandalannya. Untuk mendapatkan keandalan alat ukur yang digunakan adalah koefisien alpha cronbach (α). Cara untuk mengetahui realibilitas ini yaitu dengan menggunakan bantuan *software*

SPSS versi 17.0 for windows. Dalam perhitungan koefisien alpha cronbach (α) ini rumus yang digunakan adalah :

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{(\sum Si^2)}{St^2} \right] \quad (\text{Arikunto,2006:196})$$

Keterangan:

α = Koefisien alpha Cronbach

k = Jumlah item pertanyaan

$\sum \sigma t^2$ = Jumlah varians item pertanyaan

σ^2 = Varians total.

Koefisien keandalan alat ukur menunjukkan tingkat konsistensi jawaban responden. Nilai koefisien α berkisar antara 0 sampai 1. Semakin tinggi nilai koefisien keandalannya, semakin baik alat ukurnya. Nilai yang mendekati 1 akan menunjukkan konsistensi jawaban responden yang tinggi.

Tabel 3.6

Koefisien reliabilitas Instrumen Menurut Guildford

Nilai	Klasifikasi
< 0,20	Derajat reliabilitas hampir tidak ada
0,21 – 0,40	Derajat reliabilitas rendah
0,41 – 0,70	Derajat reliabilitas sedang
0,71 – 0,90	Derajat reliabilitas tinggi
0,91 – 1,00	Derajat reliabilitas sangat tinggi

3.7.2.1 Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan

Berdasarkan perhitungan, uji reliabilitas yang telah dilakukan terhadap instrumen kualitas pelayanan diperoleh indeks reliabilitas sebesar 0.910, hal ini menunjukkan bahwa reliabilitas pada instrumen kualitas pelayanan berada pada derajat reliabilitas sangat tinggi dan dapat digunakan. Secara lebih rinci hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada lampiran.

3.7.2.2 Uji Realibilitas Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan perhitungan, uji reliabilitas yang telah dilakukan terhadap instrumen loyalitas pelanggan diperoleh indeks reliabilitas sebesar 0.856, hal ini menunjukkan bahwa reliabilitas pada instrumen loyalitas pelanggan berada pada derajat reliabilitas tinggi dan dapat digunakan. Secara lebih rinci hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada lampiran.

3.8 Kategorisasi Skala

Kategorisasi data atau juga disebut dengan norma adalah pengelompokan sebuah kelompok pengambil tes atau skala ke dalam beberapa level. Pelevelan kelompok ini mengasumsikan bahwa kelompok ini terdistribusi normal. Oleh karena itu pelevelan ini menggunakan skor z yang merupakan representasi deviasi distribusi normal (Ihsan, 2009:73).

Untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi kualitas pelayanan, maka dipergunakan batas lulus ideal yang diperhitungkan atas perhitungan standar deviasi dan mean masing-masing variabel (Ihsan, 2009:74). Dengan ketentuan perhitungan seperti yang tertera pada tabel 3.7 di bawah ini :

Tabel 3.7

Rumus Kategorisasi Skala Persepsi Kualitas Pelayanan

Kategori	Rumus
Baik	$X > \mu + 1\sigma$
Cukup Baik	$\mu - 1\sigma < X \leq \mu + 1\sigma$
Tidak Baik	$X \leq \mu - 1\sigma$

Untuk memperoleh gambaran mengenai loyalitas pelanggan, maka dipergunakan batas lulus ideal yang diperhitungkan atas perhitungan standar deviasi dan mean masing-masing variabel (Ihsan, 2009:74). Dengan ketentuan perhitungan seperti yang tertera pada tabel 3.8 di bawah ini :

Tabel 3.8

Rumus Kategorisasi Skala Loyalitas Pelanggan

Kategori	Rumus
Tinggi	$X > \mu + 1\sigma$
Sedang	$\mu - 1\sigma < X \leq \mu + 1\sigma$
Rendah	$X \leq \mu - 1\sigma$

Di mana:

X = skor mentah subyek

(μ) = rata-rata

(σ) =deviasi standar

3.9 Uji Asumsi Statistik Parametris

3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal sebagai syarat penggunaan statistik parametris. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji Kolmogorof Smirnov dengan bantuan *software* SPSS versi 17.0 for windows. Apabila tingkat signifikansi ≥ 0.05 maka data berdistribusi normal (Priyatno, 2009:189).

Tabel 3.9

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas pelayanan	Loyalitas pelanggan
N		100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	112.55	47.11
	Std. Deviation	10.597	7.767
Most Extreme Differences	Absolute	.087	.078
	Positive	.082	.068
	Negative	-.087	-.078
Kolmogorov-Smirnov Z		.869	.783
Asymp. Sig. (2-tailed)		.436	.571

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari hasil perhitungan Kolmogorov Smirnov dengan bantuan *software* SPSS versi 17.0 for windows, seperti yang terlihat pada tabel 3.9 diperoleh hasil sebesar 0.436 untuk variabel kualitas pelayanan dan 0.571 untuk loyalitas pelanggan. Oleh karena angka $0.436 > 0.005$ dan $0.571 > 0.005$ maka ditarik kesimpulan bahwa kedua variabel berdistribusi normal.

3.9.2 Uji Koefisien Regresi

Uji koefisien regresi ini dilakukan untuk mengetahui pola hubungan yang searah antara kedua variabel. Uji koefisien regresi pada penelitian ini menggunakan uji *Regression Linier* dengan bantuan *software* SPSS versi 17.0 for windows. Jika probabilitas > 0.05 maka koefisien regresi tidak signifikan dan jika probabilitas < 0.05 maka koefisien regresi signifikan (Priyatno, 2009:137) atau dengan kata lain terdapat hubungan yang linier antara kedua variabel.

Pada uji koefisien regresi didapatkan:

Tabel 3.10

ANOVA Tabel

Variabel 1	Variabel 2	Signifikansi Linearity
Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pelanggan	0.000

Hasil perhitungan yang diperoleh dengan bantuan *software* SPSS versi 17.0 for windows seperti yang terlihat pada tabel 3.10 menunjukkan kedua variabel menunjukkan angka signifikansi 0.000 di mana probabilitas ≤ 0.05 yang berarti bahwa koefisien regresi signifikan atau dengan kata lain persepsi kualitas pelayanan linier terhadap loyalitas pelanggan.

3.10 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul (Sugiyono, 2008:207). Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis parametrik yaitu menguji parameter populasi melalui statistik atau menguji ukuran populasi melalui data sampel (Sugiyono, 2008:210) dengan rumus koefisien korelasi *Pearson Product moment* dengan bantuan *software* SPSS versi 17.0 for windows. Penggunaan statistik parametris mensyaratkan bahwa data setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal (Sugiyono, 2008:241)

3.10.1 Uji Korelasi

Uji statistik yang dipakai yaitu uji korelasional, dengan menggunakan koefisien korelasi *Pearson Product moment* dengan bantuan *software* SPSS versi 17.0 for windows

Teknik analisis data menggunakan Korelasi *Pearson Product Moment*.

Rumus Korelasi *Pearson Product Moment* :

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{\{(N \sum X^2 \cdot (\sum X)^2)\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Di mana:

r = korelasi

N = jumlah sampel

X = skor

Y = total skor

XY = skor dikali total skor

Berikut interpretasi mengenai besarnya koefisien korelasi (Arikunto, 2006:75):

Tabel 3.11

Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

3.10.2 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar varians yang terjadi pada variabel Y (Loyalitas Pelanggan) turut ditentukan oleh varians yang terjadi pada variabel X (Kualitas Pelayanan). Atau besar kecilnya sumbangan variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap Y (Loyalitas Pelanggan) (Riduwan & Akdon, 2005:124). Adapun rumus yang

digunakan pada uji koefisien determinasi ini adalah sebagai berikut (Riduwan & Akdon, 2005:125):

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Di mana:

KD : Nilai Koefisien Determinan

r : Nilai Koefisien Korelasi

3.10.3 Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana dilakukan untuk mengetahui pola hubungan antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat. Pada penelitian ini, uji regresi linier dapat digambarkan ke dalam persamaan di bawah ini:

$$\hat{Y} = a + b_1 X_1 \quad (\text{Riduwan \& Akdon, 2005:168})$$

Di mana:

\hat{Y} = skor prediktif variabel dependen untuk subjek

a = harga Y ketika harga X = 0 (harga konstan)

b_1 = angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel dependen. Bila (+) arah garis naik, dan bila (-) maka arah garis turun

X = subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

3.11 Tahapan Penelitian

3.11.1 Tahap Persiapan

Tahap persiapan dilakukan dalam beberapa kegiatan, yaitu:

- a. Menentukan masalah yang akan diteliti

Permasalahan yang akan diteliti ditentukan berdasarkan fenomena yang terjadi.

- b. Melakukan studi kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang jelas yang berkaitan dengan variabel yang akan diteliti.

- c. Mengajukan proposal penelitian kepada Dewan Skripsi

Setelah proposal diajukan kepada dewan skripsi dan kemudian disetujui ketua dewan skripsi dan dosen pembimbing.

- d. Perizinan penelitian

Perizinan dilakukan untuk memenuhi syarat administratif. Prosedur penelitian yang dilakukan adalah mengajukan izin penelitian kepada bagian HR Telkom Jl.Lembong no. 15

- e. Penyusunan Instrumen

Alat pengumpul data berupa kuesioner disusun sendiri dan dikembangkan dari teori yang dikemukakan oleh ahli, kemudian melakukan *judgment* instrumen yang telah dibuat kepada 3 orang dosen.

f. Uji coba Instrumen

Uji coba instrumen dilakukan kepada 40 orang pelanggan internet Speedy Bandung

3.11.2 Tahap Pelaksanaan

Pelaksanaan dilakukan dengan pengumpulan data melalui penyebaran angket terhadap pelanggan internet Speedy yang dilakukan mulai 3 Agustus 2010

3.11.3 Tahap Pengolahan

Prosedur yang dilakukan dalam proses pengolahan data, yaitu:

a. Verifikasi Data

Verifikasi data dilakukan untuk mengecek kelengkapan jumlah kuesioner yang terkumpul dan kelengkapan pengisian kuesioner yang telah diisi oleh responden.

b. Tabulasi Data

Tabulasi data adalah proses di mana peneliti merekap semua data yang telah diperoleh.

c. Pengolahan Data secara Statistik

Data yang telah diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan program *software* SPSS versi 17.0 for windows

3.11.4 Tahap Pembahasan

- a. Menginterpretasikan hasil statistik yang dibahas berdasarkan teori yang digunakan
- b. Membuat kesimpulan dan rekomendasi untuk berbagai pihak yang terkait.

