

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Sampel dan Metode Sampling

Sampel dalam penelitian ini adalah siswa SMA yang mengambil bimbingan belajar di Yogyakarta. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* yaitu *convenience sampling*. Peneliti mengambil sampel sebanyak 300 siswa.

B. Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengumpulan data primer pada penelitian ini dilakukan dengan metode *survey* dengan menggunakan daftar pertanyaan/kuesioner yang disampaikan langsung kepada responden. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tidak melalui media perantara (Indriantoro dan Supomo, 1999).

C. Instrumen Penelitian dan Pengukurannya

Instrumen penelitian yang digunakan mengacu pada instrumen yang dikembangkan oleh peneliti sebelumnya. Variabel yang diteliti adalah *Performance Quality* kinerja jasa pendidikan, reputasi merek, kepuasan dan loyalitas pelanggan. Instrumen penelitian untuk mengukur masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. *Performance quality*, yaitu kemampuan dari suatu jasa bimbingan belajar dalam melakukan fungsinya. Indikator yang digunakan untuk mengukur *performance quality* adalah a) *reliability* yaitu kehandalan suatu jasa bimbingan belajar dalam memberikan bimbingan belajar, sehingga jasa yang dihasilkan dapat sesuai dengan yang dijanjikan oleh penyedia jasa, b) *Easy of operation*, kemampuan siswa memahami materi berdasarkan instruksi yang diberikan, c) *Value attributes*, perbandingan antara harapan siswa terhadap kualitas yang diinginkan dengan kualitas yang diberikan. Ditambahkan juga bahwa nilai atribut dari sebuah jasa dapat dilihat dari kesesuaiannya dengan harga yang diberikan.
2. Reputasi merek, dijelaskan oleh Biel (1992) dalam Chen (2001) menjelaskan bahwa citra atau reputasi sebuah merek dapat dibentuk dari citra perusahaan dan citra pengguna.
3. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2000). Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen menurut Herizon & Maylina (2003) adalah: Kesesuaian dengan manfaat dan kesesuaian dengan kebutuhan.
4. Loyalitas pelanggan, menurut Sutisna (2001) loyalitas pelanggan adalah sikap menyenangi terhadap suatu merek/toko yang direpresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap merek itu sepanjang waktu. Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur loyalitas merek

menurut Kadampully & Suhartanto (2000) adalah: Kemauan untuk membeli ulang (*Intention to repurchase*) dan Kemauan untuk merekomendasikan (*Intention to recommend*)

Seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan skala Likert. Masing-masing alternatif jawaban akan diberi skor sebagai berikut: Sangat tidak setuju (1), Tidak setuju (2), Netral (3), Setuju (4), Sangat setuju (5).

D. Uji Kualitas Instrumen

Untuk menjaga kehandalan dan konsistensi kuesioner sebagai instrument perlu diuji kualitas instrument. Alat ukur yang dipergunakan untuk menguji kualitas instrument adalah uji validitas dan uji realibilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument (Arikunto, 1993). Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang diukur atau dengan kata lain apakah alat ukur tersebut telah tepat untuk mengukur obyek yang diteliti. Uji validitas dilakuakan dengan menggunakan Korelasi Produk Moment dengan bantuan SPSS 11.5. Instrumen penelitian dikatakan valid apabila berada pada taraf signifikan

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari skor (skala pengukuran). Reliabilitas memusatkan perhatian pada masalah konsistensi dan masalah ketepatan (Kuncoro, 2003). Kriteria yang digunakan untuk mengetahui tingkat reliabilitas adalah besarnya nilai *Cronbach's Alpha*. Instrumen penelitian disebut reliabel apabila hasil pengujian menunjukkan alpha lebih besar dari 0.7 (Sekaran, 2000)

E. Analisis Data

Pada analisis data dilakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian. Pengujian hipotesis dalam penelitian adalah menggunakan model regresi sederhana dan *hierarchichal regression model*.

dalam penelitian ini terdiri dari tiga langkah *hierarchichal regression model* yaitu sebagai berikut: pertama, melakukan regresi kepuasan pelanggan terhadap reputasi merek. Kedua, melakukan regresi reputasi merek terhadap loyalitas pelanggan, dan ketiga melakukan regresi kepuasan pelanggan