

PENERAPAN KUALITAS DAN KEPUASAN PELAYANAN DALAM MEWUJUDKAN STRATEGI  
PEMASARAN DAN KOMITMEN TENANT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT  
METROLAND PERMAI PASAR MAYESTIK



Oleh

Nama : Hermana Greta

NIM: 201801015

PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEJEMEN  
UNIVERSITAS PROF. DR. MOESTOPO (BERAGAMA)  
JAKARTA 2021



# UNIVERSITAS PROF. DR. MOESTOPO (BERAGAMA) PROGRAM PASCASARJANA

Program Studi Magister Manajemen  
Program Studi Magister Ilmu Administrasi  
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

Nomor : 073-01/DIR/PPS-UPDM/VII/2020  
Lampiran : -  
Hal : **Bimbingan Tesis**

Jakarta, 29 Juli 2020  
Yang terhormat  
1. Dr. Franky, M.M.  
2. Dr. H. Jubery Marwan, SE., M.M.  
Dosen PPS-UPDM (B)  
di Jakarta

Berkas telah dipenuhi ketentuan dan persyaratan administrasi untuk penulisan tesis, dengan ini kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat memberikan bimbingan tesis kepada:

Nama : Hermana Greta  
NIM : 201801015  
Program Studi/Konsentrasi : Magister Manajemen/Manajemen Strategi  
No HP (seluler)/Email : 08129010347/herapattata@student.moestopo.ac.id  
Judul Tesis (diusulkan) : Penerapan Kualitas Dan Kepuasan Pelayanan Dalam Mewujudkan Strategi Pemasaran Dan Komitmen Tenant Sebagai Variabel Intervening Pada Pt Metroland Permai Pasar Mayestik

Kami harapkan selesai dalam kurun waktu 6 bulan sejak surat ini dikeluarkan, untuk mengetahui pelaksanaan Bimbingan tesis dimaksud, kami mengharapkan agar perkembangan penulisan tesis dimaksud pada setiap bimbingan dapat diberi catatan-catatan pada "**Buku Bimbingan Tesis**" yang di pegang oleh Mahasiswa yang bersangkutan dan Mahasiswa tersebut wajib membawa "**Surat Bimbingan Tesis**" pada saat proses Bimbingan.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui,

Direktur PPS

Ketua Program Studi MM

Prof. Dr. Paimon Raharjo, M.Si.

Dr. Rahayu, S.E., M.M.

## PERSETUJUAN SEBAGAI PEMBIMBING TESIS

Yang berlandaskan dibawah ini :

Nama : 1. Dr. Franky, M.M. 2. Dr. H. Jubery Marwan, SE., M.M.

Menyatakan bersedia sebagai Pembimbing Tesis dan Mahasiswa :

Nama : Bella Rullysta Putri Delinda

NIM : 201801094

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Franky, M.M.

Dr. H. Jubery Marwan, SE., M.M.

1. Dosen Pembimbing, Mahasiswa, Atip  
Awak di bawa setiap bimbingan

Jl. Hang Lekir I No. 8, Gelora Senayan, Jakarta Pusat (10270), Indonesia

Telp (021) 72796414 Telefax (021) 7299953 email : [info@moestopo.ac.id](mailto:info@moestopo.ac.id) website : [www.moestopo.ac.id](http://www.moestopo.ac.id)

## DAFTAR ISI

### BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Identifikasi Masalah
- C. Pembatasan Masalah
- D. Perumusan Masalah
- E. Tujuan Penelitian
- F. Manfaat Penelitian
- G. Sistematika Penulisan

### BAB II PENELITIAN TERDAHULU, TEORETIK, KERANGKA, DAN HIPOTESIS

- A. Penelitian Terdahulu
- B. Kajian Teoretik
- C. Kerangka Penelitian
- D. Hipotesis

### BAB III METODE PENELITIAN

- A. Tempat dan Waktu Penelitian
- B. Metode Penelitian
- C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian
- D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel
- E. Teknik Pengumpulan Data
- F. Uji Intrumen Penelitian
- G. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Deskripsi Obyek Penelitian
- B. Hasil Penelitian
  - 1. Uji Validitas dan Reliabilitas
  - 2. Pengujian Persyaratan Analisis
  - 3. Analisis Deskripsi Data
  - 4. Deskripsi Statistik Variabel
  - 5. Pengujian Hipotesis Penelitian
- C. Pembahasan

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

- A. Kesimpulan
- B. Saran

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang Masalah**

Organisasi atau perusahaan merupakan satu kesatuan kompleks yang berusaha mengalokasikan sumber daya yang dimiliki secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi.

Pada dasarnya, suatu perusahaan bertujuan untuk mendapatkan profit yang optimal, sekaligus mempertahankan kelangsungan atau survival usaha yang dijalankan dalam jangka panjang. Adapun tujuan pembentukan perusahaan menjadi tantangan tersendiri ketika berhadapan dengan arus perkembangan jaman. Di era disrupsi dan semakin berkurangnya batas-batas ekonomi suatu negara, perusahaan harus siap menghadapi pasar dunia yang semakin global dan kompetitif. Fenomena tersebut menyebabkan perusahaan harus semakin berusaha meningkatkan daya saing dan kemampuan kompetitif (competitive advantage) untuk menjaga eksistensi bisnis perusahaan.

Optimalisasi perusahaan dalam menghadapi tuntutan di era disruptif mendorong perusahaan untuk mempertimbangkan secara matang terkait dengan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dipisahkan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM dapat diinterpretasikan sebagai individu-individu yang bekerja pada suatu perusahaan sebagai pemikir, perencana dan penggerak dari perusahaan itu sendiri. Istilah SDM berkaitan dengan pengertian karyawan, dimana karyawan didefinisikan sebagai orang yang menyediakan jasa, baik dalam bentuk pikiran maupun dalam bentuk tenaga dan mendapatkan balas jasa ataupun kompensasi yang besarnya telah ditentukan terlebih dahulu (Hasibuan:2012).

Karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berharga dan harus dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Salah satu hal yang menjadi perhatian perusahaan adalah tingkat kepuasan kerja para karyawan. Ketika karyawan tidak merasakan kenyamanan saat menyelesaikan pekerjaannya, kinerja karyawan yang kurang dihargai dan ketidaktersedianya sarana untuk mengembangkan kemampuan atau potensi yang mereka miliki, maka secara tidak langsung, mereka tidak dapat memberikan kontribusi optimal terhadap pencapaian kinerja perusahaan.

Kepuasan kerja karyawan dinilai tidak hanya saat melakukan pekerjaan saja, tetapi juga terkait dengan aspek lain seperti interaksi dengan rekan kerja, interaksi antara karyawan dengan supervisi atasan, pelaksanaan peraturan perusahaan dan faktor lingkungan kerja. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dirasakan oleh para karyawan dalam menghadapi pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan yang dapat dinilai dari sikap dan cara pandang karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaan.

Bertitik tolak dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan unsur yang sangat penting dan tidak dapat diabaikan oleh perusahaan. Hal ini disebabkan karena kepuasan kerja karyawan masih kurang mendapat perhatian oleh setiap perusahaan.

Salah satunya ada pada objek penelitian yaitu Sekolah Lentera Indonesia (SLI). Berdasarkan pengamatan pra penelitian, peneliti mengamati masih kurangnya perhatian manajemen sekolah dalam memberikan perhatian yang baik kepada para karyawannya yang dalam hal ini terkait dengan nilai kompensasi yang kompetitif dan adanya kesempatan pengembangan diri sebagai bentuk aktualisasi diri, sehingga secara tidak langsung berdampak pada kepuasan kerja mereka. Pengembangan diri dalam hal ini berbicara mengenai pengembangan karir karyawan.

## 2. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Masih adanya beberapa karyawan yang menilai tingkat kompensasi yang diberikan oleh manajemen sekolah dipersepsikan belum sesuai dengan kompensasi yang diharapkan, sehingga secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan kerja karyawan.
2. Manajemen sekolah masih belum bisa memberikan kesempatan bagi para karyawan untuk melakukan pengembangan diri terkait dengan kemampuan skill dan knowledge yang dimiliki, sehingga tidak adanya pengembang tersebut secara tidak langsung berdampak pada tingkat kepuasan kerja karyawan.
3. Standar operasi kerja yang overlapping dan dinilai masih belum dapat mengintegrasikan dengan baik antara satu divisi dengan divisi lain secara tidak langsung mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
4. Hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan manajemen sekolah kepada para karyawan mendapatkan kesimpulan bahwa kepuasan kerja para karyawan yang masih relatif rendah.
5. Pemberian kesempatan pengembangan diri yang tidak sama antara Guru Lokal dan Guru Asing secara tidak langsung dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan.

## 3. Pembatasan Masalah

Adapun pembatasan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti menggunakan variabel kompensasi dan pengembangan diri sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan kerja karyawan sebagai variabel dependen.
2. Adapun subyek yang ada dalam penelitian ini adalah para karyawan, yang terdiri dari karyawan akademik (tenaga pendidik) yaitu guru lokal maupun guru asing dan karyawan administrasi (tenaga kependidikan) pada sekolah SLI.
3. Teknik sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling dan teknik analisis menggunakan multiple linier regression analysis dengan bantuan software statistic SPSS for windows versi 25.

## 4. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kompensasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?
2. Apakah pengembangan diri secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?
3. Apakah kompensasi dan pengembangan diri secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?

## 5. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh kompensasi secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Pengaruh pengembangan diri secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. Pengaruh kompensasi dan pengembangan diri secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan.

## 6. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi manajemen sekolah SL I, khususnya masukan yang terkait dengan kebijakan pemberian nilai kompensasi kepada para karyawan dan kesempatan pengembangan diri yang diberikan manajemen kepada para karyawannya.

Hal ini dilakukan agar tingkat kepuasan kerja para karyawan dapat meningkat secara signifikan.

### 2. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan masukan pada pengembangan teori-teori ilmu manajemen dalam hal ini pada kajian manajemen sumber daya manusia terutama pada teori kompensasi, pengembangan diri dan kepuasan kerja karyawan.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sebuah referensi bagi para pembaca maupun menjadi bahan rujukan kajian penelitian terdahulu bagi para peneliti selanjutnya.

## 7. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### BAB I Pendahuluan

Pada bab ini meliputi latar belakang penelitian; identifikasi masalah; pembatasan masalah; perumusan masalah; maksud dan tujuan penelitian; dan kegunaan penelitian.

### BAB II Penelitian Terdahulu, Tinjauan Pustaka, Kerangka Pemikiran

Pada bab ini meliputi penelitian terdahulu; tinjauan Pustaka; kerangka pemikiran; dan hipotesis.

### BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini meliputi tempat dan waktu penelitian; metode penelitian; definisi operasional dan pengukuran variabel penelitian; populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel; uji instrumen penelitian; teknik pengumpulan data; dan teknik analisis data.

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

Pada bagian ini meliputi instrumen/kuesioner penelitian, jadwal pelaksanaan dan anggaran penelitian.

## **BAB II**

### **PENELITIAN TERDAHULU, TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS**

#### **1. Penelitian Terdahulu**

Berikut ringkasan hasil penelitian terdahulu yang relevan dan peneliti gunakan dalam penelitian ini seperti yang disajikan di bawah ini.

Tabel II.1:

Review Jurnal Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian
1	Pisak (2020)	Fasilitas pelatihan, kompensasi, kinerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan
2	Yoon (2020)	Kompensasi, pengembangan karir, kepuasan kerja karyawan
3	Robianto (2020)	Pengembangan karir, kompensasi, lingkungan kerja, kepuasan kerja dan work engagement
4	Hakim (2020)	Kompensasi, pengembangan karir, lingkungan kerja, kepuasan kerja karyawan dan komitmen

#### **2. Tinjauan Pustaka**

##### **1. Teori Kepuasan Kerja Karyawan**

Teori kepuasan ini mendasarkan pendekatannya atas faktor-faktor kebutuhan dan kepuasan individu yang menyebabkan bertindak serta berperilaku dengan cara tertentu.

Teori ini memusatkan perhatian pada faktor-faktor dalam diri seorang karyawan yang menguatkan, mengarahkan, mendukung,

dan menghentikan perilakunya. Secara sederhana, teori ini mencoba menjawab pertanyaan kebutuhan apa yang memuaskan seseorang dan apa yang mendorong semangat bekerja seseorang.

Hal

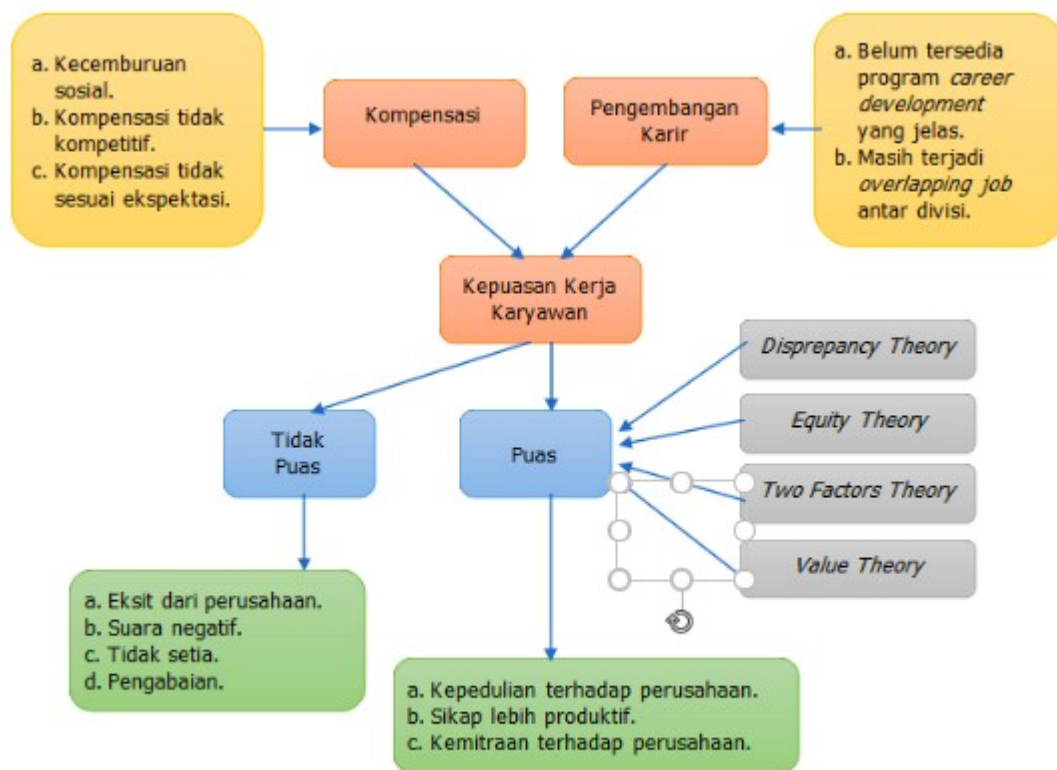
yang memotivasi semangat kerja seseorang adalah untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan baik material maupun non-material yang diperolehnya sebagai imbalan atau balas jasa dari jasa yang diberikannya kepada perusahaan. Logan (1984:153), menyatakan apabila kompensasi material dan non-material yang diterimanya semakin memuaskan, maka semangat bekerja karyawan, komitmen organisasi, dan perilaku prestasi kerja karyawan akan semakin meningkat.

### 3. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran yang ada dalam penelitian ini berangkat dari permasalahan-permasalahan yang ada dilapangan, terkait dengan persepsi karyawan yang menilai pemberian kompensasi oleh perusahaan masih kurang sesuai dengan yang diharapkan oleh karyawan.

Selain itu, adanya perbedaan pemberian kompensasi antara satu karyawan dengan karyawan lain, menyebabkan terciptanya kecemburuan sosial dalam lingkungan kerja.

Faktor lainnya sekaligus permasalahan lain dilapangan didapati bahwa manajemen sekolah SLI masih kurang mampu dalam memberikan kesempatan pengembangan karir yang baik bagi setiap karyawannya. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa perusahaan tidak dapat meningkatkan skill dan knowledge karyawannya. Sehingga, secara tidak langsung akan berdampak pada kepuasan kerja karyawan atau dapat dikatakan puas tidaknya karyawan akan tergantung pada beberapa faktor yang dalam hal ini terkait dengan nilai kompensasi dan ada tidaknya pengembangan karir dari perusahaan kepada karyawan. Berikut adalah kerangka pemikiran yang ada dalam penelitian ini seperti yang disajikan di bawah ini.



### 4. Hipotesis

Adapun hipotesis penelitian yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho1 Kompensasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Ha1 Kompensasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Ho2 Pengembangan karir secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Ha2 Pengembangan karir secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.



Ho3

Kompensasi dan pengembangan karir secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Ha3

Kompensasi dan pengembangan karir secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **1. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Sekolah Lentera Indonesia yang beralamat di Jalan Sultan Iskandar Muda Nomor 98 Arteri Pondok Indah Jakarta Selatan. Adapun waktu penelitian dimulai pada pekan pertama bulan Agustus 2020 sampai dengan pekan keempat bulan Oktober 2020.

#### **2. Metode Penelitian**

Dari asal kata, metodologi dibentuk dari kata “metodos” (cara, teknik atau prosedur) dan “logos” (ilmu). Jadi, metodologi penelitian merupakan suatu pengkajian dari peraturan-peraturan yang terdapat dalam metode penelitian. Sedangkan metode merupakan suatu prosedur atau cara mengetahui sesuatu, yang mempunyai langkah-langkah yang sistematis (Kriyantono, 2012:49). Metodologi penelitian adalah cara atau teknik yang digunakan dalam sebuah penelitian. Metodologi berkaitan dengan teknik pendekatan yang digunakan peneliti, sehingga nantinya peneliti akan mendapatkan kesimpulan dengan mampu menjawab perumusan masalah yang ditetapkan pada kajian penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sugiyono (2017:8), mengatakan bahwa metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yaitu data yang diperoleh dari sumbernya. Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner (angket) yang diisi oleh para karyawan yang aktif bekerja pada Sekolah Lentera Indonesia.

#### **3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian**

##### **1. Definisi Operasional**

Adapun definisi operasional variabel yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Kepuasan Kerja Karyawan**

Merupakan sebagai penilaian persepsi, perasaan, sikap atau kondisi emosional karyawan atas pekerjaan sejauhmana pekerjaannya secara holistik dapat memuaskan kebutuhannya dan hubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, kompensasi, hubungan sosial di tempat kerja dan lain sebagainya.

##### **2. Kompensasi**

Merupakan semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau pun tidak langsung sebagai ukuran karya yang diterima oleh para karyawan yang adil dan layak sebagai imbalan atau jasa kontribusi yang telah karyawan berikan kepada perusahaan.

##### **3. Pengembangan Karir**

Merupakan suatu proses untuk mengajarkan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, agar rencana yang sudah ada dapat menghasilkan prestasi kerja yang memuaskan dan sebagai upaya untuk mencapai suatu rencana jenjang karir pada masa yang akan datang.

#### 4. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Pada bagian peneliti akan menguraikan terkait dengan populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel yakni seperti yang disajikan di bawah ini.

##### 1. Populasi

Sugiyono (2017:80), mendefinisikan populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Pada penelitian ini populasi yang dimaksud adalah seluruh karyawan yang tercatat aktif bekerja di Sekolah Lentera Indonesia yaitu ada sebanyak 127 karyawan yang terdiri atas 54 karyawan laki-laki dan 73 karyawan perempuan.

##### 2. Sampel

Sugiyono (2017:30), mendefinisikan sampel sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil harus betul-betul dapat mewakili karena kesimpulan yang diambil dari sampel tersebut akan diberlakukan untuk populasi.

##### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Mendasarkan pada kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan biaya yang tercurahkan dalam melakukan penelitian ini, maka teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik purposive sampling, yakni teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada kriteria-kriteria yang peneliti tentukan di awal penelitian. Sampel yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

#### 5. Uji Instrumen Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan menguraikan terkait dengan pengujian instrumen penelitian yang ada dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

##### 1. Pengujian Validitas Data

Validitas berasal dari kata validity yang memiliki arti sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi, apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Tes yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes memiliki validitas rendah.

##### 2. Pengujian Reliabilitas Data

Reliabilitas merupakan terjemahan dari kata reliability yang memiliki asal kata rely dan ability. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel (reliable). Walaupun reliabilitas memiliki berbagai nama lain seperti kepercayaan, keterandalan, keajegan, kestabilan, konsisten

si dan sebagainya. Namun ide pokok yang terkandung dalam konsep reliabilitas adalah sejauhmana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.

## 6. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Sugiono (2017:22), mengatakan bahwa bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya.

Adapun metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kuesioner (angket) yaitu dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Selain itu, pengumpulan data pada penelitian ini juga menggunakan metode studi kepustakaan yang merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari buku-buku, artikel, dan karya tulis ilmiah berupa jurnal-jurnal penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

## 7. Teknik Analisis Data

Sanusi

(2014:66), mengatakan bahwa teknik analisa data merupakan mendeskripsikan teknik analisa apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan termasuk pengujiannya. Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda (multiple linier regression analysis), sebelum melakukan pengujian analisa regresi, persyaratan yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah pengujian analisa asumsi klasik.

Ada beberapa penyimpangan asumsi klasik yang cepat terjadi dalam penggunaan model regresi, diantaranya yaitu normalitas residual, multikolinieritas, heteroskedastisitas dan autokorelasi, karenanya perlu dideteksi terlebih dahulu kemungkinan terjadinya penyimpangan-penyimpangan data tersebut dengan menggunakan alat uji di bawah ini.

### Pengujian Normalitas Residual

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan mengamati grafik Normal Probability Plot. Apabila grafik tersebut menunjukkan titik-titik yang menyebar di sekitar garis lurus diagonal dan mengikuti arah garis tersebut, maka regresi memiliki distribusi data normal. Sebaliknya, jika titik-titik menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis tersebut, maka regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2013:214).

