

BAB 3 METODOLOGI

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma adalah cara pandang seseorang ilmuwan tentang sisi strategis yang paling menentukan nilai sebuah disiplin ilmu pengetahuan itu sendiri. Paradigma berhubungan erat dengan aliran-aliran dalam sebuah disiplin ilmu pengetahuan.⁶⁷ Sudut pandang yang digunakan dalam penelitian ini yaitu paradigma Positivistik, yaitu yang mengklaim bahwa ilmu (*sains*) adalah ilmu pengetahuan yang nyata dan positivistik.⁶⁸ Maka penelitian ini memandang realitas sebagai sesuatu yang sudah terulur, terpola, dapat diamati, dan diukur.

Dalam bahasa yang berbeda, paradigma dapat juga diartikan sebagai suatu sudut pandang dalam melihat suatu fenomena atau gejala sosial. Paradigma positivistik digunakan dalam penelitian ini karena berangkat dari teori yang diposisikan sebagai suatu realita yang memerlukan konfirmasi mengenai hukum sebab-akibat yang bisa dipergunakan untuk memprediksi pola-pola umum gejala sosial tertentu. Selain itu, paradigma ini juga dipilih dengan pertimbangan sifatnya yang lebih mementingkan objektivitas dibandingkan subjektivitas. Paradigma positivistik digunakan pada penelitian ini karena penelitian ini berawal dari sebuah teori mengenai kualitas media humas dan citra perusahaan. Dengan berlandaskan pada teori, penelitian ini juga dilakukan untuk memprediksikan serta melihat secara umum pola sebab akibat kualitas media *online* terhadap citra perusahaan, dalam penelitian ini yaitu mengenai citra PT Cipta TPI .

3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. Melalui pendekatan kuantitatif, penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan gambaran umum mengenai pandangan

⁶⁷Burhan Bungin. *Op.Cit.* Hal 25.

⁶⁸*Ibid.* Hal 32.

anggota forum *online* TPI sebagai salah satu lingkup pemirsa yang menjadi target utama penelitian mengenai pencitraan perusahaan tersebut.

3.3 Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat eksplanatif, dimaksud untuk menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasinya atau pengaruh satu variabel dengan variabel lainnya.⁶⁹ Pada penelitian ini variabel yang ingin diteliti dan dicari hubungan serta pengaruhnya yaitu variabel kualitas media *online* dan variabel citra perusahaan. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji dan menghubungkan pengaruh kualitas media *online* terhadap citra PT Cipta TPI di benak anggota forum *online* TPI.

Penelitian ekplanatif digunakan karena memiliki kredibilitas untuk mengukur, menguji hubungan sebab akibat dari dua atau beberapa variabel dengan menggunakan analisis statistik inferensial.⁷⁰

3.4 Hipotesis Riset

Hipotesis riset pada penelitian ini yaitu semakin baik kualitas media *online* maka akan semakin baik citra PT Cipta TPI di mata khalayaknya.

3.4.1 Hipotesis Nol (H₀)

Hipotesis nol juga sering disebut dengan hipotesis statistik yaitu hipotesis yang diuji dengan statistik. Hipotesis nol dibuat dengan kemungkinan yang besar untuk ditolak, ini berarti apabila terbukti bahwa hipotesis nol ini tidak benar dalam arti hipotesis itu ditolak, maka disimpulkan bahwa ada hubungan antara variabel X dan variabel Y.⁷¹

H₀ : Kualitas media *online* tidak berpengaruh terhadap variabel terikat citra perusahaan.

H₁ :Kualitas media *online* berpengaruh terhadap variabel terikat citra perusahaan.

⁶⁹ *Ibid.* Hal. 38

⁷⁰ *Ibid.*

⁷¹ *Ibid.* Hal 80

3.5 Model Analisis

Gambar 3.1
Model Analisis

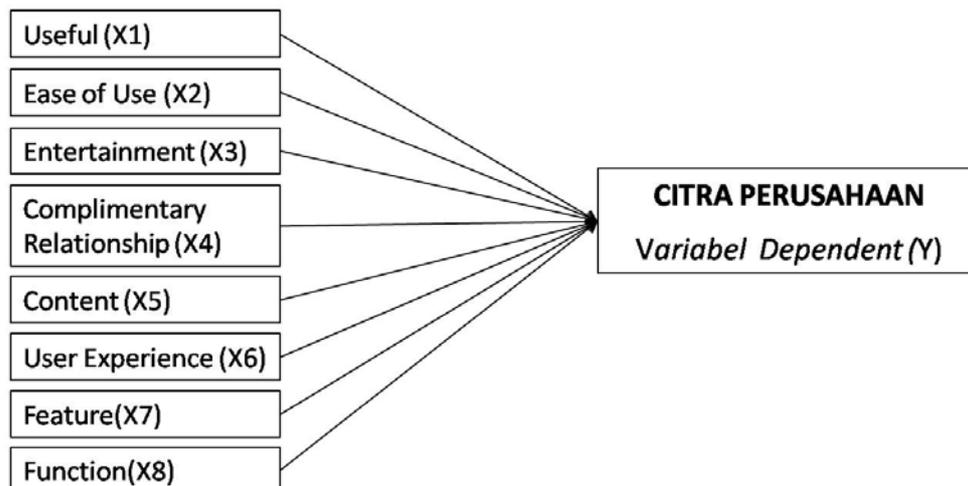


Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel komunikasi humas melalui forum *online* beserta masing-masing dimensinya terhadap citra perusahaan, maka model analisis yang diajukan adalah sebagai berikut:

Gambar 3.2
Model Analisis

KUALITAS MEDIA ONLINE

Variabel Independent (X)



3.6 Definisi Operasional

Variabel adalah fenomena yang bervariasi dalam bentuk, kualitas, mutu standar, dan sebagainya.⁷² Variabel dalam penelitian ini, yaitu:

3.6.1 Variabel independent:

Kualitas Media *Online*

Dimensi	Sub-dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
1. <i>Usefull</i>	1. <i>Information fit to task</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi pada website sesuai dengan informasi yang ingin dicari 2. Website menyediakan informasi yang saya butuhkan 3. Informasi yang tersedia di website memberikan kemudahan bagi kita (efektif). 	Interval - Likert
	2. Interaktivitas (<i>Interactivity</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website memberikan kemudahan bagi saya untuk berinteraksi untuk mendapatkan informasi 2. Website memiliki feature yang menarik, yang dapat membantu kita menyelesaikan tugas. 3. Kita bisa berinteraksi dengan website untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan yang spesifik. 	Interval – Likert

⁷² Bungin. *Ibid.* Hal.59.

Dimensi	Sub-dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
	3. <i>Trust</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa aman melakukan transaksi di website 2. Saya percaya website menyimpan data pribadi saya secara aman 3. Saya percaya bahwa pengelola website tidak akan menyebarluaskan informasi pribadi mengenai diri saya 	Interval – Likert
	4. <i>Response Time</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketika saya menggunakan website ada sedikit waktu jeda antara tindakan saya dan respon website 2. Website beroperasi dengan cepat 3. Website sangat lama mengolah informasi 	Interval – Likert
2. <i>Ease of Use</i>	5. Mudah dimengerti / <i>Ease of Understanding</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tampilan halaman website mudah dibaca 2. Ukuran teks pada website mudah dibaca 3. Gambar pada website mudah dimengerti 	Interval – Likert
	6. <i>Intuitive Operations</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Belajar mengoperasikan website sangat mudah bagi saya 2. Akan sangat mudah bagi saya untuk menjadi ahli menggunakan website 3. Saya menemukan website mudah ditemukan 	Interval – Likert

Dimensi	Sub-dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
3. <i>Entertainment</i>	7. <i>Visual Appeal</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website terlihat menarik 2. Tampilan website didesain secara menarik 3. Website secara tampilan sangat menarik 	Interval – Likert
	8 <i>Innovative</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website tersebut inovatif / menampilkan sesuatu yang berbeda 2. Disain website sangat inovatif/ berbeda yang lain. 3. Websitenya kreatif 	Interval – Likert
	9. <i>Flow Appeals</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya senang ketika menggunakan internet 2. Saya bahagia ketika menggunakan internet 3. Saya merasa gaul/ bersosialisasi ketika menggunakan internet 	Interval – Likert

Dimensi	Sub-dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
4.Complimentary Relationship	10. <i>Consistent Image</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proyek yang yang di website konsisten dengan citra perusahaan 2. Website memiliki kesamaan gambaran dengan perusahaan 3. Gambaran melalui website sesuai dengan yang ada di perusahaan 	Interval – Likert
	11. <i>On-Line Completeness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website memungkinkan adanya transaksi <i>online</i> 2. Segala hubungan bisnis dengan perusahaan bisa dilakukan melalui website 3. Segala proses bisnis bisa dilengkapi melalui website 	Interval – Likert
	12. <i>Better than Alternative Channels</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah menggunakan website untuk melengkapi kebutuhan bisnis saya dengan perusahaan daripada melalui telepon, fak atau email. 2. Website lebih mudah digunakan daripada menghubungi perwakilan organisasi melalui telepon 3. Website merupakan alternatif untuk menghubungi <i>customer service</i> atau sales 	Interval – Likert

Dimensi	Sub-dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
5. Content		<ol style="list-style-type: none"> 1. Sering di-<i>update</i> 2. Informasi mudah ditemukan 3. Tersedia alamat kontak perusahaan. 4. Informasi yang disajikan komprehensif 	Interval - Likert
6. User Experinces		<ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah mencari <i>link</i> pada halaman muka. 2. Password yang berguna bagi pengguna. 3. Akses yang mudah dan berguna 	Interval – Likert
7. Feature		<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki beragam <i>feature</i> menarik 2. <i>Feature</i> mudah di-<i>download</i> 3. Pengguna mudah mengakses informasi yang dibutuhkan 	Interval - Likert
8. Functionally		<ol style="list-style-type: none"> 1. Fungsi yang terkait dengan efektivitas media <i>online</i>, ada interaktivitas. 2. Mempermudah mencari halaman lain. 3. Mudah mendapatkan info terbaru melalui email, PDA, atau ponsel 	Interval – Likert

3.6.2 Variabel Dependen:

Citra Perusahaan

Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
1.kualitas	1) kualitas perusahaan dalam memberikan perhatian terhadap konsumen, 2) kualitas dari produk/jasa atau pelayanan yang diberikan, 3) kepercayaan dari para <i>stakeholder</i> -nya 4) kemampuan perusahaan untuk terus menerus menghasilkan tingkat kualitas yang berkesinambungan.	Interval – Likert
2. kinerja	1) perusahaan memiliki peluang berkembang 2) perusahaan dikelola dengan baik	Interval – Likert
3.tanggung jawab	1) perusahaan peduli terhadap lingkungan. 2) perusahaan memiliki tanggung jawab sosial.	Interval – Likert
4.daya tarik	1) perusahaan sebagai tempat kerja idaman 2) perusahaan memiliki karyawan berkualitas	Interval – Likert



3.7 Teknik Pengumpulan data

Pengumpulan data pada penelitian ini yaitu hanya dengan menggunakan teknik pengumpulan data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok, dan organisasi.⁷³ Data primer atau data utama dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan angket (*quesioner*) kepada responden. Kuesioner disebarkan dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian.

3.8 Unit Analisis, Populasi, dan Sampel

Unit analisis pada penelitian ini yaitu individu, yaitu anggota forum *online* TPI. Sedangkan populasi pada penelitian ini yaitu anggota forum *online* TPI. Populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.⁷⁴

Pada penelitian yang menggunakan analisis statistik inferensial dibutuhkan sampel penelitian untuk generalisasi pada level populasi. Sampel adalah wakil semua unit strata dan sebagainya yang ada di dalam populasi.⁷⁵

Jumlah sampel yang akan digunakan ditarik dengan menggunakan rumus besaran sampel:⁷⁶

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

Keterangan:

- n : jumlah sampel yang dicari
 N : jumlah populasi
 d : Nilai presisi (ditentukan dalam contoh ini sebesar 90% atau a=0,1)

⁷³ Ruslan. *Op. Cit.* Hal. 29

⁷⁴ Bungin. *Op. Cit.* Hal. 99

⁷⁵ *Ibid.* Hal. 102

⁷⁶ *Ibid.* Hal. 105

untuk penelitian ini akan diambil sampel sebanyak:

$$n = \frac{250}{250(0,1)^2 + 1} = \frac{250}{2,5 + 1} = \frac{250}{3,5} = 71,43 = 71 \text{ responden}$$

Dengan demikian maka dari jumlah populasi 250 anggota forum *online* berdasarkan data yang dikeluarkan oleh pihak TPI, maka diperoleh ukuran sampel sebesar 71 sampel penelitian.

3.9 Teknik Penarikan Sampel

Penelitian ini memiliki total populasi sebanyak 250 orang, sesuai dengan rumus besaran sampel akan diambil 71 orang responden. Teknik penarikan sampel pada penelitian ini, menggunakan teknik pengambilan sampel yang berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya, karena responden tidak secara langsung ditentukan oleh peneliti. Kuesioner akan disebarakan melalui email / surat elektronik kepada 250 orang anggota Forum *Online* TPI. Berdasarkan perhitungan sample penelitian, dibutuhkan 71 sample penelitian, dengan demikian hanya 71 responden yang mengirimkan jawaban kuesioner yang akan dianalisa sebagai responden penelitian.

Teknik penarikan sampel seperti ini dengan bahasa lain dapat juga dikategorikan sebagai teknik penarikan sampel *recruited sample* (sampel yang dipilih). Menurut Jonathan Sarwono, teknik penarikan sampel seperti ini dilakukan pada penelitian melalui internet untuk meningkatkan validitas penelitian. Teknik ini menargetkan populasi tertentu yang akan dijadikan sebagai sample (responden) dalam penelitiannya. Pada umumnya teknik ini mengambil sample didasarkan pada alamat email. Dengan menentukan terlebih dahulu kriteria responden yang akan dipilih, peneliti mulai melakukan pemilihan responden melalui email, telepon, atau secara langsung. Setelah dilakukan evaluasi dengan menggunakan kualifikasi yang sudah ditentukan, maka responden yang memenuhi syarat kemudian dikirim email untuk memasuki alamat website dimana kuesioner yang akan diisi ditempatkan dengan diberikan password untuk

dapat mengaksesnya. Teknik ini merupakan teknik yang paling ideal karena tingkat representasinya tinggi.⁷⁷

3.10 Teknik Analisa dan Interpretasi Data

Metode pengukuran yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala likert. Skala likert secara umum menggunakan peringkat lima angka penilaian yaitu; (a) sangat setuju, (b) setuju, (c) tidak pasti/netral, (d) tidak setuju, dan (e) sangat tidak setuju. Urutan setuju atau tidak setuju dapat dibalik urutannya⁷⁸. Skala likert pada penelitian ini yang diawali dengan bobot nilai 1 untuk jawaban “sangat tidak setuju”, nilai 2 untuk “tidak setuju”, nilai 3 untuk jawaban “netral”, nilai 4 untuk jawaban “setuju”, dan nilai 5 untuk jawaban “sangat setuju”.

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan statistik deskriptif untuk analisis univariat, regresi untuk analisis bivariat dan analisis multivariat. Jenis analisis ini menggunakan perhitungan analisis regresi linear sederhana untuk melihat pengaruh diantara kedua variabel yakni variabel kualitas media *online* dan variabel citra perusahaan. Serta menggunakan *multiple regresi* untuk melihat pengaruh dimensi-dimensi pada variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel dependen citra perusahaan.

3.11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas alat ukur adalah akurasi alat ukur terhadap yang diukur walaupun dilakukan berkali-kali dan di mana-mana, Validitas alat ukur sama pentingnya dengan reliabilitas alat ukur itu sendiri.⁷⁹ Dengan bahasa yang lebih sederhana, validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa

⁷⁷ Jonathan Sarwono. *Cara Melakukan Penelitian di Internet*.
<http://js.unikom.ac.id/or/vdr.html>, diakses 30 mei 2009, pkl 22.13 wib

⁷⁸ Rosady Ruslan. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006). Hal.197

⁷⁹ Bungin. *Op. Cit.* Hal.97.

yang ingin diukur.⁸⁰ Menguji validitas kuesioner sebagai instrumen penelitian kuantitatif dilakukan melalui analisis item. Prosedur tersebut cukup penting karena akan menentukan tingkat ketepatan atau ketelitian kesimpulan penelitian.⁸¹

Pada penelitian ini perhitungan (analisis) validitas *item* dilakukan dengan mengorelasikan skor tiap butir pertanyaan dengan skor total (menggunakan Pearson's Product Moment).⁸² Pengujian validitas instrumen penelitian ini dilakukan dengan teknik pengujian *Corrected Item-Total Correlation*. Analisis ini dilakukan dengan cara mengorelasikan masing-masing skor *item* dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien yang overestimasi (estimasi nilai yang lebih tinggi dari yang sebenarnya).⁸³ Pengujian pada penelitian ini menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ table}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
- jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ table}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).⁸⁴

Dengan teknik seperti ini, dapat dilakukan uji validitas beberapa kali untuk mendapatkan hasil validitas yang lebih memuaskan. Jika masih ada item yang tidak signifikan maka digugurkan, kemudian dianalisis lagi sampai didapat tidak ada yang gugur lagi.⁸⁵

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas alat ukur adalah kesesuaian alat ukur dengan yang diukur, sehingga alat ukur tersebut dapat dipercaya atau dapat diandalkan.⁸⁶ Dengan kata lain, reliabilitas adalah tingkat keajekan hasil suatu alat ukur (dalam hal ini

⁸⁰ Dwi Priyatno. *Mandiri Belajar SPSS untuk Analisis Data dan Uji Statistik*. (Yogyakarta: Mediakom, 2009). Hal. 16.

⁸¹ Hamidi. *Op. Cit.* Hal.149

⁸² *Ibid.* Hal.150

⁸³ Priyatno. *Op. Cit.* Hal. 21.

⁸⁴ Priyatno. *Ibid.* Hal. 25.

⁸⁵ *Ibid.* Hal. 25.

⁸⁶ Bungin. *Op.Cit.* Hal.96.

kuesioner) ketika digunakan berulang kali (dalam rentang waktu tertentu) pada objek yang sama.⁸⁷ Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan metode Alpha Cronbach's. Metode Alpha sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala.

Uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 0,05, artinya instrument dapat dikatakan reliabel bila nilai alpha lebih besar dari r kritis *product moment*.⁸⁸ Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap alat ukur. Pada penelitian ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap 71 responden dengan nilai r table = 0.233. Berikut ini hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap dimensi-dimensi pada variabel independen dan variabel dependen penelitian.

3.11.1 Variabel Kualitas Media *Online*

3.11.1.1 Dimensi *Useful*

Tabel 3.1
Uji Validitas Dimensi *Useful*

No	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
14	Informasi pada Forum <i>Online</i> TPI Sesuai dengan Kebutuhan	.468	.233	VALID
15	Informasi pada Forum <i>Online</i> TPI Mempermudah Mencari Informasi Yang Dibutuhkan	.425	.233	VALID
16	Forum <i>Online</i> TPI Mempermudah Interaksi Dalam Mencari Informasi	.534	.233	VALID
17	Forum <i>Online</i> TPI Memiliki Fitur Yang Menarik	.539	.233	VALID
18	Fitur pada Forum <i>Online</i> TPI Mempermudah dalam Mencari Informasi yang Dibutuhkan	.572	.233	VALID
19	Anggota bisa berinteraksi melalui forum <i>online</i> TPI untuk mendapatkan informasi sesuai kebutuhan	.443	.233	VALID
20	Merasa Aman Bertukar Informasi di Forum <i>Online</i> TPI	.339	.233	VALID
21	Percaya Data Pribadi Disimpan Secara Aman	.235	.233	VALID

⁸⁷ Hamidi. *Op.Cit.* Hal.151

⁸⁸ Priyatno. *Op.Cit.* Hal. 26

No	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
22	Percaya Pengelola Forum <i>Online</i> TPI Menyimpan Data Anggota Secara Aman	.349	.233	VALID
23	Forum <i>Online</i> TPI Cepat dalam Mengolah Informasi	.452	.233	VALID
24	Forum <i>Online</i> TPI Cepat dalam Memberikan Respon	.508	.233	VALID

Hasil uji validitas dimensi Kualitas Media *Online* menunjukkan bahwa seluruh item yang digunakan dalam kuesioner untuk variabel Kualitas Media *Online* dimensi *usefull* memiliki nilai korelasi diatas 0,233 yang menjadi batasan minimal dari uji validitas, dan dapat disimpulkan bahwa seluruh item tersebut valid.

Tabel 3.2
Uji Reliabilitas Dimensi Useful

Cronbach's Alpha	N of Items
.785	11

Sedangkan hasil uji reliabilitas pada 11 butir pertanyaan pada dimensi *useful* dengan menggunakan Alpha Cronbach's menunjukkan nilai koefisien Alpha sebesar 0,785 yang berada di atas nilai r tabel 0,233. Hal ini dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan dari dimensi *usefull* valid dan reliabel.

3.11.1.2 Dimensi *Ease of Use*

Tabel 3.3
Uji Validitas Dimensi *Ease of Use*

No	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
25	Tampilan Halaman Forum <i>Online</i> TPI Mudah Dibaca	.675	.233	VALID
26	Ukuran Teks pada Forum <i>Online</i> TPI Mudah Dibaca	.715	.233	VALID

No	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
27	Gambar Pada Forum <i>Online</i> TPI Mudah Dimengerti	.405	.233	VALID
28	Mudah Mengoperasikan Forum <i>Online</i> TPI	.624	.233	VALID
29	Mudah Menemukan Forum <i>Online</i> TPI	.735	.233	VALID

Hasil uji validitas variabel Kualitas Media *Online*, dimensi *Ease of Use* menunjukkan bahwa seluruh item yang digunakan dalam kuesioner untuk variabel dimensi *Ease of Use* memiliki nilai korelasi diatas 0,233 yang menjadi batasan minimal dari uji validitas, dan dapat disimpulkan bahwa seluruh item tersebut valid.

Tabel 3.4
Uji Reliabilitas Dimensi Ease Of Use

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	5

Dalam uji reliabilitas, dengan menggunakan Alpha Cronbach's menunjukkan nilai koefisien Alpha sebesar 0,827 yang berada di atas 0,233 dan dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan dari dimensi *Ease of Use* valid dan reliabel.

3.11.1.3 Dimensi *Entertainment*

Tabel 3.5
Uji Validitas Dimensi *Entertainment*

No	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
30	Tampilan Desain Forum <i>Online</i> Menarik	.496	.233	VALID
31	Forum <i>Online</i> TPI Menampilkan Sesuatu yang Berbeda (Inovatif)	.513	.233	VALID
32	Tampilan Desain Forum <i>Online</i> TPI Inovatif	.485	.233	VALID

No	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
33	Forum <i>Online</i> TPI Menampilkan Sesuatu yang Baru (Kreatif)	.512	.233	VALID
34	Merasa Senang Ketika Terhubung dengan Forum <i>Online</i> TPI	.672	.233	VALID
35	Merasa Senang Ketika Mengakses Forum <i>Online</i> TPI	.626	.233	VALID
36	Merasa Bersosialisasi Ketika Mengakses Forum <i>Online</i> TPI	.542	.233	VALID

Hasil uji validitas dimensi *entertainment* kualitas media *online* menunjukkan bahwa seluruh item yang digunakan dalam kuesioner untuk variabel Kualitas Media *Online* dimensi *entertainment* memiliki nilai korelasi diatas 0,233 yang menjadi batasan minimal dari uji validitas, dan dapat disimpulkan bahwa seluruh item tersebut valid.

Tabel 3.6
Uji Reliabilitas Dimensi *Entertainment*

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	7

Berdasarkan perhitungan, diperoleh hasil bahwa hasil uji reliabilitas Alpha Cronbach's menunjukkan nilai koefisien Alpha sebesar .812 yang berada di atas r tabel 0.233 berarti kedua pertanyaan tersebut reliable. Dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan pada dimensi *entertainment* valid dan reliable.

3.11.1.4 Dimensi Complimentary Relationship

Tabel 3.7
Uji Validitas Dimensi *Complimentary Relationship*

No	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
37	Pendapat Mengenai Perusahaan Sama Seperti Pembahasan di Forum <i>Online</i>	.301	.233	VALID
38	Mengakses Forum <i>Online</i> TPI memberikan Gambaran Mengenai TPI	.555	.233	VALID
39	Forum <i>Online</i> TPI Memberikan Gambaran yang Jelas mengenai PT Cipta TPI	.483	.233	VALID
40	Forum <i>Online</i> TPI Memungkinkan Terjadi Transaksi <i>Online</i>	.549	.233	VALID
41	Komunikasi Dengan Pihak TPI Bisa Dilakukan Melalui Forum <i>Online</i> TPI	.647	.233	VALID
42	Komunikasi Dengan Pihak TPI Lebih Mudah Dilakukan Melalui Forum <i>Online</i> TPI	.402	.233	VALID
43	Memilih Menggunakan Forum <i>Online</i> TPI untuk Menghubungi Pihak TPI	.657	.233	VALID
44	Menghubungi TPI lebih Mudah Lewat Forum <i>Online</i> TPI	.643	.233	VALID
45	Forum <i>Online</i> TPI Merupakan Alternatif Menghubungi Bagian Pelayanan	.649	.233	VALID

Hasil uji validitas dimensi *complimentary relationship* menunjukkan bahwa seluruh item yang digunakan dalam kuesioner untuk variabel Kualitas Media *Online* dimensi *complimentary relationship* memiliki nilai korelasi diatas 0,233 yang menjadi batasan minimal dari uji validitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan pada dimensi ini valid.

Tabel 3.8
Uji Reliabilitas Dimensi *Complimentary Relationship*

Cronbach's Alpha	N of Items
.834	9

Sedangkan hasil uji reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach's menunjukkan nilai koefisien Alpha sebesar 0,834 yang berada di atas r tabel 0,233 dan dapat disimpulkan bahwa 9 pertanyaan dari dimensi *complimentary relationship* adalah valid dan reliabel.

3.11.1.5 Dimensi Content

Tabel 3.9
Uji Validitas Dimensi Content

No	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
46	Isi Forum <i>Online</i> TPI Semakin Berkembang	.408	.233	VALID
47	Perkembangan Informasi pada Forum <i>Online</i> TPI Sangat Bermanfaat	.656	.233	VALID
48	Menu Penting Mudah Ditemukan pada Forum <i>Online</i> TPI	.464	.233	VALID
49	Butuh Waktu Cepat untuk Menemukan Suatu Informasi pada Forum <i>Online</i> TPI	.769	.233	VALID
50	Pengelompokan Topik Forum <i>Online</i> TPI Mempermudah dalam Mencari Informasi	.817	.233	VALID
51	Pengelompokan Topik Forum <i>Online</i> TPI Sesuai dengan Isinya	.815	.233	VALID
52	Info Kontak Perusahaan Sangat Berguna	.771	.233	VALID
53	Mudah Mencari Alamat Kontak Perusahaan di Menu Forum <i>Online</i>	.750	.233	VALID
54	Mengakses Forum <i>Online</i> untuk Mencari Info Tentang Kontak Perusahaan	.640	.233	VALID
55	Materi Yang Ditampilkan pada Forum <i>Online</i> Memberikan Tambahan Informasi	.823	.233	VALID
56	Informasi yang disajikan pada Forum <i>Online</i> TPI berkualitas	.726	.233	VALID
57	Peraturan Yang Jelas Mengenai Bergabung Dengan Forum <i>Online</i> TPI	.813	.233	VALID

No	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
58	Peraturan Yang Jelas Mengenai Keluar dari Forum <i>Online</i> TPI	.892	.233	VALID
59	Peraturan Bergabung Dengan Forum <i>Online</i> TPI yang Mudah diikuti	.863	.233	VALID
60	Peraturan Keluar Dari Forum <i>Online</i> TPI yang Mudah diikuti	.879	.233	VALID
61	Anggota Berkesempatan Menyumbangkan Tulisan TPI	.417	.233	VALID
62	Tulisan bisa ditampilkan Pada Forum <i>Online</i> TPI	.388	.233	VALID

Hasil uji validitas dimensi *content* menunjukkan bahwa seluruh item yang digunakan dalam kuesioner untuk variabel kualitas media *online* dimensi *content* memiliki nilai korelasi diatas 0,233 yang menjadi batasan minimal dari uji validitas, dan dapat disimpulkan bahwa seluruh item tersebut valid.

Tabel 3.10
Uji Reliabilitas Dimensi *Content*

Cronbach's Alpha	N of Items
.945	17

Sedangkan hasil uji reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach's menunjukkan nilai koefisien Alpha sebesar 0.945 yang berada di atas r tabel 0,233 dan dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan dari variabel *content* ini valid dan reliabel.

3.11.1.6 Dimensi *User Experience*

Tabel 3.11
Uji Validitas Dimensi *User Experience*

No	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
63	Kesulitan Teknis dalam Mengakses Forum <i>Online</i> TPI	-.169	.233	TIDAK VALID
64	Mudah Mengakses Forum <i>Online</i> TPI	.564	.233	VALID
65	Anggota Harus Mendaftar Sebelum Mengakses Forum <i>Online</i> TPI	.655	.233	VALID
66	Anggota Diminta Memasukkan Kata Kunci Untuk Mengakses Forum <i>Online</i>	.739	.233	VALID
67	Yakin Kata Kunci untuk Masuk ke Forum <i>Online</i> Dijaga Kkeamanannya	.357	.233	VALID
68	Akan Sering Akses Forum <i>Online</i> TPI	.565	.233	VALID
69	Akses Ke Forum <i>Online</i> TPI Menambah Teman	.814	.233	VALID
70	Akses Ke Forum <i>Online</i> TPI Menambah Informasi	.733	.233	VALID

Hasil uji validitas dimensi *user experience* menunjukkan bahwa salah satu item yang digunakan dalam kuesioner memiliki nilai korelasi dibawah 0,233 yaitu pada item nomor 62. Dengan demikian, pertanyaan nomor 62 dinyatakan tidak valid dan tidak diikutsertakan pada analisis. Pertanyaan lain pada dimensi *user experience* memiliki nilai korelasi di atas 0,233 maka dinyatakan valid.

Tabel 3.12
Tabel Uji Reliabilitas Dimensi *User Experience*

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	7

Sedangkan hasil uji reliabilitas pada 7 item pertanyaan yang valid dengan menggunakan Alpha Cronbach's menunjukkan nilai koefisien Alpha sebesar 0.871 yang berada di atas r tabel 0,233 dan dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan dari dimensi *user experience* ini valid dan reliabel.

3.11.1.7 Dimensi *Feature*

Tabel 3.13
Tabel Uji Validitas Dimensi *Feature*

No	Butir	r hitung	r table	Keterangan
71	Forum <i>Online</i> TPI Memiliki Feature Yang Menarik	.651	.233	VALID
72	Bisa Berhubungan Langsung Dengan Anggota Forum <i>Online</i> Yang Lain	.625	.233	VALID
73	Tampilan Forum <i>Online</i> TPI Menarik	.311	.233	VALID
74	Tersedia Gambar Yang Menarik	.300	.233	VALID
75	Tulisan di Forum <i>Online</i> TPI Bisa Disimpan di Tempat Lain	.789	.233	VALID
76	Bisa Menyimpan Gambar yang Tersedia di Forum <i>Online</i> TPI	.623	.233	VALID
77	Mudah Mendapatkan Info Yang Dibutuhkan pada Forum <i>Online</i> TPI	.719	.233	VALID
78	Forum <i>Online</i> TPI Bisa Diakses dari Mana Saja	.546	.233	VALID
79	File di Forum <i>Online</i> TPI yang dibutuhkan bisa disimpan	.713	.233	VALID

Hasil uji validitas dimensi *feature* menunjukkan bahwa seluruh item yang digunakan dalam kuesioner untuk variabel Kualitas Media *Online* dimensi *feature* memiliki nilai korelasi diatas 0,233 yang menjadi batasan minimal dari uji validitas, dan dapat disimpulkan bahwa seluruh item tersebut valid.

Tabel 3.14
Tabel Uji Reliabilitas Dimensi *Feature*

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	9

Sedangkan hasil uji reliabilitas pada 9 item pertanyaan yang valid dengan menggunakan Alpha Cronbach's menunjukkan nilai koefisien Alpha sebesar 0.858 yang berada di atas 0,233 dan dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan dari dimensi *feature* ini valid dan reliabel.

3.11.1.8 Dimensi *Function*

Tabel 3.15
Tabel Uji Validitas Dimensi *Function*

No	Butir	r hitung	r table	Keterangan
80	Bisa Berkomunikasi Secara Langsung Dengan Anggota Lain Melalui Forum <i>Online</i> TPI	.572	.233	VALID
81	Komunikasi Melalui Forum <i>Online</i> TPI sangat Efektif	.730	.233	VALID
82	Komunikasi Melalui Forum <i>Online</i> TPI Mudah Mendapatkan Jawaban	.737	.233	VALID
83	Membaca Beberapa Halaman Forum <i>Online</i> Setiap Login di Forum <i>Online</i> TPI	.372	.233	VALID
84	Mudah Menemukan Halaman Lain di Forum <i>Online</i> TPI	.661	.233	VALID
85	Forum <i>Online</i> TPI Bisa Mendaftar Untuk Mendapatkan Email Mengenai Berita Terbaru	.314	.233	VALID
86	Forum <i>Online</i> TPI Bisa Diakses Dari Berbagai Alat Komunikasi	.713	.233	VALID

Hasil uji validitas dimensi *function* menunjukkan bahwa seluruh item yang digunakan dalam kuesioner untuk variabel Kualitas Media *Online* dimensi *function* memiliki nilai korelasi diatas 0,233 yang menjadi batasan minimal dari uji validitas, dan dapat disimpulkan bahwa seluruh item tersebut valid.

Tabel 3.16
Tabel Uji Reliabilitas Dimensi *Function*

Cronbach's Alpha	N of Items
.833	7

Sedangkan hasil uji reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach's menunjukkan nilai koefisien Alpha sebesar 0.833 yang berada di atas 0.233 dan dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan dari dimensi inovasi ini valid dan reliabel.

3.11.2 Variabel Citra Perusahaan

3.11.2.1 Dimensi Kualitas

Tabel 3.17
Tabel Uji Validitas Dimensi Kualitas

No	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
87	PT Cipta TPI sangat perhatian terhadap pemirsa	.698	.233	VALID
88	PT Cipta TPI selalu memberikan yang terbaik untuk pemirsa	.754	.233	VALID
89	PT Cipta TPI selalu memahami keinginan pemirsa	.640	.233	VALID
90	PT Cipta TPI selalu menjaga hubungan baik dengan pemirsa	.686	.233	VALID
91	Program/tayangan TPI selalu berkualitas	.473	.233	VALID
92	Program/tayangan TPI selalu no. 1	.207	.233	TIDAK VALID
93	Tidak ada tv lain yang lebih baik dari TPI	.346	.233	VALID
94	Anda percaya pada nama baik PT Cipta TPI	.801	.233	VALID
95	Anda akan terus mendukung PT Cipta TPI	.641	.233	VALID
96	PT Cipta TPI mampu meningkatkan kualitas program dan jasanya	.759	.233	VALID
97	PT Cipta TPI bisa meningkatkan kualitas media <i>online</i>	.632	.233	VALID
98	PT Cipta TPI menyediakan kemudahan untuk memberikan kritik	.759	.233	VALID
99	PT Cipta TPI mengklarifikasi (menjelaskan kesimpang siuran) setiap informasi	.448	.233	VALID

Hasil uji validitas variabel citra perusahaan dimensi kualitas menunjukkan bahwa terdapat satu item yang digunakan dalam kuesioner untuk variabel Kualitas Media *Online* dimensi Kepercayaan (*trust*) memiliki nilai korelasi di bawah 0,233 yaitu pada item ke-92. Item tersebut akan dibuang dari kuesioner, dan tidak diproses pada tahap analisis. Sedangkan item-item yang lain memiliki nilai

korelasi di atas 0.233 yang menjadi batasan minimal dari uji validitas, dan dapat disimpulkan bahwa seluruh item tersebut valid.

Tabel 3.18
Tabel Uji Reliabilitas Dimensi Kualitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	12

Berdasarkan perhitungan, diperoleh hasil bahwa hasil uji reliabilitas Alpha Cronbach's untuk dimensi kualitas untuk 12 pertanyaan yaitu menunjukkan nilai koefisien Alpha sebesar .904 yang berada di atas 0.233 berarti kedua belas pertanyaan tersebut reliable. Dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pada dimensi kualitas variabel citra perusahaan valid dan reliable.

3.11.2.2 Dimensi Kinerja

Tabel 3.19
Tabel Uji Validitas Dimensi Kinerja

No	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
100	PT Cipta TPI punya peluang untuk terus berkembang	.694	.233	VALID
101	PT Cipta TPI mampu bersaing dgn stasiun tv lain	.667	.233	VALID
102	Program TPI terus menjadi program unggulan	.228	.233	TIDAK VALID
103	PT Cipta TPI dikelola dengan baik	.691	.233	VALID
104	PT Cipta TPI merupakan perusahaan dengan struktur yang jelas	.661	.233	VALID

Hasil uji validitas variabel citra perusahaan dimensi kinerja menunjukkan terdapat satu item –yaitu item nomor 102- yang digunakan dalam kuesioner untuk variabel Kualitas Media *Online* dimensi kinerja memiliki nilai korelasi di bawah 0,233 dimana $r \text{ hitung} < r \text{ table}$ sehingga dinyatakan tidak valid dan tidak dapat diikuti sertakan pada analisis. Sedangkan item lain memiliki nilai korelasi di atas 0,233 yang menjadi batasan minimal dari uji validitas, dan dapat disimpulkan bahwa seluruh item tersebut valid.

Tabel 3.20
Tabel Uji Reliabilitas Dimensi Kinerja

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	4

Berdasarkan perhitungan, diperoleh hasil bahwa hasil uji reliabilitas Alpha Cronbach's untuk dimensi kualitas untuk 4 pertanyaan yaitu menunjukkan nilai koefisien Alpha sebesar .861 yang berada di atas 0.233 berarti keempat pertanyaan tersebut reliable. Dapat disimpulkan bahwa pertanyaan pada dimensi kinerja variabel citra perusahaan valid dan reliabel.

3.11.2.3 Dimensi Tanggung Jawab

Tabel 3.21
Tabel Uji Validitas Dimensi Tanggung Jawab

No	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
105	PT Cipta TPI peduli terhadap keasrian lingkungan	.701	.233	VALID
106	PT Cipta TPI peduli terhadap masyarakat sekitar	.873	.233	VALID
107	PT Cipta TPI memiliki tanggung jawab sosial	.759	.233	VALID
108	PT Cipta TPI sering memberikan bantuan social	.863	.233	VALID
109	PT Cipta TPI menyalurkan bantuan social	.821	.233	VALID
110	PT Cipta TPI memiliki program tayangan yang bersifat membantu sesama	.738	.233	VALID

Hasil uji validitas variabel citra perusahaan dimensi tanggung jawab menunjukkan bahwa seluruh item yang digunakan dalam kuesioner untuk variabel Citra Perusahaan dimensi Tanggung Jawab memiliki nilai korelasi diatas 0,233 yang menjadi batasan minimal dari uji validitas, dan dapat disimpulkan bahwa seluruh item tersebut valid.

Tabel 3.22
Tabel Uji Reliabilitas Dimensi Tanggung Jawab

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	6

Sedangkan hasil uji reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach's menunjukkan nilai koefisien Alpha sebesar 0.928 yang berada di atas r tabel 0.233 dan dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan dari variabel kemudahan penggunaan ini valid dan reliabel.

3.11.2.4 Dimensi Daya Tarik

Tabel 3.23
Tabel Uji Validitas Dimensi Daya Tarik

No	Butir	r hitung	r tabel	Keterangan
111	Ingin bekerja di PT Cipta TPI	.462	.233	VALID
112	Mengetahui bahwa PT Cipta TPI sebagai tempat kerja idaman	.520	.233	VALID
113	Mengetahui bahwa PT Cipta TPI sebagai perusahaan yang bersih	.723	.233	VALID
114	Karyawan PT Cipta TPI berkualitas	.774	.233	VALID
115	Karyawan PT Cipta TPI professional	.803	.233	VALID

Hasil uji validitas variabel citra perusahaan dimensi daya tarik menunjukkan bahwa seluruh item yang digunakan dalam kuesioner untuk variabel Citra Perusahaan dimensi Daya Tarik memiliki nilai korelasi diatas 0,233 yang menjadi batasan minimal dari uji validitas, dan dapat disimpulkan bahwa seluruh item tersebut valid.

Tabel 3.24
Tabel Uji Reliabilitas Dimensi Daya Tarik

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	5

Sedangkan hasil uji reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach's menunjukkan nilai koefisien Alpha sebesar 0.844 yang berada di atas r tabel 0.233 dan dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan dari variabel kemudahan penggunaan ini valid dan reliabel.

3. 12 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini kesulitan mendapatkan kembali kuesioner yang disebarakan melalui email, sehingga membutuhkan waktu yang sangat lama untuk mengumpulkan kembali kuesioner yang terisi.
- b. Peneliti kurang data lengkap mengenai anggota forum *online* TPI karena pihak PT Cipta TPI hanya menyediakan alamat email saja.
- c. Peneliti memiliki keterbatasan waktu untuk mengumpulkan data mengenai hasil penelitian forum *online*.
- d. Keterbatasan mencari teori besar yang dapat menjelaskan hubungan antara kualitas media *online* dan citra perusahaan.