

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Ghifary Anugerah Ilahi. Jl. Curug Agung No.7b, Tanah Baru, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat 16426, pada Bulan Februari 2024 sampai dengan Agustus 2024, sesuai dengan jadwal penelitian yang tertera pada tabel di bawah ini.

**Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian**

Kegiatan	Bulan						
	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Agst
Pangajuan Judul							
Persetujuan Judul dan Dosen Pembimbing							
Pembagian Surat Permohonan Ijin Penelitian							
Penyusunan Proposal (Bab 1,2,3,DP + Kuisisioner)							
Seminar Proposal							
Perbaikan Hasil Seminar Proposal							
Penelitian dan Penulisan Bab 4 & 5							
Penyerahan Hasil Penelitian/Laporan							
Sidang Skripsi dan Ujian Komprehensif							
Sidang Skripsi dan Ujian Komprehensif (ulang/susunan)							
Perbaikan Skripsi							
Persetujuan dan Pengesahan Skripsi							

Sumber: Penelitian (2024)

### 3.2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pendekatan kuantitatif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan koesioner, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan, Sugiyono, (2019:16). Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. Ghifary Anugerah Ilahi Tour & Travel.

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Populasi adalah objek atau subjek dalam wilayah generalisasi yang mempunyai karakteristik dan kuantitas yang sudah peneliti tetapkan untuk dapat ditarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2019:126).

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan PT. Ghifary Anugerah Ilahi Tour & Travel, Jumlah pelanggan berdasarkan informasi dari pihak PT. Ghifary Anugerah Ilahi sebanyak 1.359 pelanggan.

#### 3.3.2. Sampel

Dalam sebuah penelitian tidak semua populasi dapat diteliti karena beberapa faktor diantaranya keterbatasan dana, tenaga, waktu, dan fasilitas lain yang mendukung penelitian, sehingga hanya sampel dari populasi saja yang akan diambil untuk diuji yang kemudian akan menghasilkan kesimpulan dari penelitian.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan untuk penelitian. Sampel merupakan sebuah bagian yang berasal dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono, (2019:127). Jumlah unit dalam sampel dilambangkan dengan notasi. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan *accidental sampling* dengan menyebarkan angket atau kuisioner kepada pelanggan PT. Ghifary Anugerah Ilahi Tour & Travel. Menurut Sugiyono (2019:124) *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Di dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus pengambilan sampel menurut Taro Yamane atau yang lebih dikenal dengan istilah Rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Banyaknya sampel

N = Populasi

d<sup>2</sup> = Presisi yang ditetapkan (dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 10%)

Dengan demikian maka jumlah sampel yang diambil sebanyak:

$$\begin{aligned}
& \frac{1359}{1359 (0,1)^2 + 1} \\
n &= \frac{1359}{1359 (0,01) + 1} \\
& \frac{1359}{13,59 + 1} \\
n &= \frac{1359}{14,59} \\
n &= 93,14599040438656
\end{aligned}$$

Jadi, sampel pada penelitian ini 93,14599040438656 dibulatkan 93 responden yang diambil secara acak (*Accidental sampling*).

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020:104) teknik pengumpulan data merupakan bagian paling penting dalam sebuah penelitian. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang sesuai akan menghasilkan proses analisis data yang standar. Pengambilan data yang tidak sesuai akan menyebabkan data yang diambil tidak sesuai standar yang ditetapkan. Selanjutnya teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2020:193-330) dapat dilakukan dengan cara wawancara, kuesioner, observasi, dokumentasi.

#### 1. Wawancara/*Interview*

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2019:418) menyatakan bahwa wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab.

#### 2. Observasi

Menurut Marshall dalam Sugiyono (2019:411) menyatakan bahwa melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Peneliti melakukan pengamatan untuk klarifikasi data yang telah diperoleh. Pada penelitian observasi dilakukan untuk mengetahui perilaku dan makna dari perilaku yang diteliti.

#### 3. Kuesioner

Koesioner atau biasa disebut angket adalah data yang didapatkan dalam bentuk daftar pertanyaan untuk dijawab secara langsung oleh responden. Metode ini sesuai untuk mendapatkan jawaban responden dalam jumlah besar.

### **3.5. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel penelitian adalah elemen atau nilai yang berasal dari obyek atau kegiatan yang memiliki ragam variasi tertentu yang kemudian akan ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

#### **3.5.1. Variabel Bebas**

Variabel bebas (*independent variable*) atau yang biasa disebut dengan variabel X yaitu variabel yang mempengaruhi variabel terikat (*dependent variable*) atau yang sering disebut dengan variabel Y. Dalam penelitian ini digunakan variabel bebas kualitas pelayanan dan harga yang penulis definisikan sebagai berikut:

##### **1. Kualitas pelayanan ( $X_1$ )**

Menurut Kotler dan Keller (2016:143) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

- a. Berwujud
- b. Keandalan
- c. Cepat tanggap
- d. Kepastian
- e. Empati

##### **2. Harga ( $X_2$ )**

Menurut Kotler dan Amstrong (2018:324) yaitu menjelaskan bahwa harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk sebuah produk dan jasa atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat dalam penggunaan atas sebuah produk.

- a. Keterjangkauan harga
- b. Kesesuaian harga dengan kualitas produk
- c. Daya saing harga
- d. Kesesuaian harga dengan manfaat

#### **3.5.2. Variabel Terikat**

Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain dalam hal ini variabel bebas (*independent variable*). Dalam penelitian ini digunakan kepuasan pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2016:153) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dengan membandingkan kinerja atau hasil produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan.

- a. Kesesuaian Harapan
- b. Minat Berkunjung Kembali
- c. Kesiediaan Merekomendasikan

**Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel**

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	UKURAN
Kualitas pelayanan (X <sub>1</sub> )	Kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan (Kotler dan Keller, 2016:143).	a. Berwujud b. Keandalan c. Cepat tanggap d. Kepastian e. Empati	Skala Likert
Harga (X <sub>2</sub> )	Harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk sebuah produk dan jasa atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat dalam penggunaan atas sebuah produk (Kotler dan Armstrong, 2018:324).	a. Keterjangkauan harga b. Kesesuaian harga dengan kualitas produk c. Daya saing harga d. Kesesuaian harga dengan manfaat	Skala Likert
Kepuasan pelanggan (Y)	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dengan membandingkan kinerja atau hasil produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan (Kotler dan Keller, 2016:153).	a. Kesesuaian Harapan b. Minat Berkunjung Kembali c. Kesiediaan Merekomendasikan	Skala Likert

Sumber: Peneliti (2024)

### 3.6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian kuantitatif. Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian (Sujarweni, 2020:103). Dengan demikian, teknik analisis data dapat diartikan sebagai cara

melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah.

### 3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran

Dalam penelitian menggunakan kuesioner, Indikator dijadikan sebagai tolak ukur dalam pembuatan pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Pertanyaan dan pernyataan yang menyiapkan lima alternatif jawaban dan jawaban ini diberi skor 1,2,3,4 dan 5. Skor yang diberikan terhadap masing masing skala adalah sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (Skor 5)
- b. Setuju (Skor 4)
- c. Ragu-Ragu (Skor 3)
- d. Tidak Setuju (Skor 2)
- e. Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Selanjutnya indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban atas pertanyaan atau pernyataan itulah yang nantinya akan diolah sampai menghasilkan kesimpulan.

Adapun penentuan interval angka penafsiran dilakukan dengan cara mengurangkan skor tertinggi dengan skor terendah dibagi dengan jumlah skor sehingga diperoleh interval penafsiran seperti terlihat pada Tabel 3.3 di bawah ini.

$$\begin{aligned} \text{Interval Angka Penafsiran} &= (\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}) / n \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0,80 \end{aligned}$$

**Tabel 3.3. Angka Penafsiran**

INTERVAL PENAFSIRAN	KATEGORI
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Ragu-ragu
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Hasil penelitian, 2024 (Data diolah)

Adapun rumus penafsiran yang digunakan adalah:

$$M = \frac{\sum f(X)}{n}$$

Keterangan:

- M = Angka penafsiran
- F = Frekuensi jawaban
- x = Skala nilai
- n = Jumlah seluruh jawaban

### 3.6.2. Persamaan Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Analisis regresi ganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih ( $X_1$ ), ( $X_2$ ), ( $X_3$ )..... ( $X_n$ ) . Guna menguji pengaruh beberapa variabel bebas dengan variabel terikat dapat digunakan model matematika sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Variabel terikat (Kepuasan pelanggan)
- a = Intersep (titik potong dengan sumbu Y)
- $b_1...b_3$  = Koefisien regresi (konstanta)  $X_1, X_2, X_3$
- $X_1$  = Kualitas Pelayanan
- $X_2$  = Harga
- e = Standar error

Namun demikian dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science (SPSS)*.

Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda lebih lanjut perlu dilakukan analisis data. Dalam hal ini penulis akan menggunakan teknik analisis data yang sudah tersedia selama ini. Pertama, dilakukan uji kualitas data berupa uji validitas dan reliabilitas. Kedua, dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Ketiga, dilakukan uji hipotesis berupa uji F (Uji Simultan), koefisien determinasi dan uji t (Uji Parsial).

### 3.6.3. Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen kuesioner harus dilakukan pengujian kualitas atas data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan reliabel atau tidak. Sebab kebenaran data yang diperoleh akan sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

#### 1. Uji Validitas

Menurut Sujarweni (2019:178) “Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kevalidan yang rendah disebabkan oleh alat ukur yang kurang memadai. Guna menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara menyeluruh dengan cara mengkorelasi setiap butir alat ukur dengan total skor yang merupakan jumlah setiap skor butir dengan rumus *Pearson Product Moment* adalah :

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

Keterangan:

$r_{hitung}$  = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

$\sum X_i$  = Jumlah skor item

$\sum Y_i$  = Jumlah skor total (sebuah item)

N = Jumlah responden

Sumber : Sujarweni (2020:83)

Namun demikian dalam penelitian ini uji validitas tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS). Guna melihat valid atau tidaknya butir pernyataan kuesioner maka kolom yang dilihat adalah kolom *Corrected Item-Total Correlation* pada tabel *Item-Total Statistics* hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS tersebut. Dikatakan valid jika  $r_{hitung} > 0,3$

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid.

Menurut Ghozali dalam Sujarweni (2019:178) “Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk”. Menurut Sujarweni (2019:178) “Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kriteria jika :

Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) > 0,60 maka *reliable* sedangkan Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) < 0,60 maka tidak *reliable*”.

Dalam uji reabilitas digunakan teknik *Alpha Cronbach's* dimana suatu instrument dapat dikatakan handal (*reliable*) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih, dengan menggunakan rumus alpha, sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Nilai reliabilitas

$\sum S_i$  = Jumlah variabel skor setiap item

$S_t$  = Varians total

$k$  = banyaknya butir pertanyaan

Sumber: Arikunto dalam Unaradjan (2019:186)

Namun demikian dalam penelitian ini uji reabilitas tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dengan menggunakan *Statistical Programfor Social Science* (SPSS). Guna melihat reabilitas atau tidaknya butir pernyataan kuesioner maka dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* yang tertera pada tabel *Reability Statistics* hasil pengelolaan data dengan menggunakan SPSS.

#### 3.6.4. Uji Asumsi Klasik

Merupakan uji yang wajib dilakukan untuk melakukan analisis regresi liner berganda khususnya yang berbasis *Ordinary Least Square* (OLS). Uji asumsi klasik yang biasa digunakan dalam sebuah penelitian diantara meliputi: (1) uji normalitas, (2) uji multikolinieritas, (3) uji heteroskedastisitas, (4) uji autokorelasi dan (5) uji linieritas. Namun demikian dalam penelitian ini digunakan 3 uji asumsi klasik saja yaitu: uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

##### 1. Uji Normalitas

“Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal” Ghozali, (2021). Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Menurut Ghozali (2021), K-S dapat dilakukan dengan membuat hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  : data terdistribusi secara normal

$H_a$  : data tidak terdistribusi secara normal

Hipotesis nol akan diterima ketika hasil pengujian menunjukkan Tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05, yang artinya data terdistribusi secara normal.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Sujarweni (2019:180) “Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain”. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan dua acara, yaitu dengan melihat pola gambar *scatterplot* maupun dengan uji statistik misalnya uji glejser. Pada penelitian ini menggunakan uji gletser yaitu dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Pada *Statistical Program For Social Science* (SPSS) dapat dilihat dengan melihat nilai absolut pada tabel *Coefficients*. Jika nilai signifikansi variabel independen dengan absolut residual  $> 0,05$  maka tak terjadi hereroskedastisitas.

## 3. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2019: 103) “Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Multikolinieritas dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF. Apabila nilai *tolerance*  $< 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $> 10$  maka terdapat multikolinieritas, jika nilai *tolerance*  $> 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $< 10$  maka tidak terdapat multikolinieritas”.

### 3.6.5. Uji Hipotesis

Setelah melakukan uji kualitas data dan uji asumsi klasik maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah melakukan uji hipotesis. Uji hipotesis pada dasarnya merupakan metode pengambilan keputusan yang didasarkan pada analisis data. Dalam penelitian ini dilakukan uji hipotesis yang meliputi koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji F (uji simultan) dan uji t (uji parsial).

#### 1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) atau adjusted R square bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai ( $R^2$ ) atau *adjusted R square* adalah diantara nol atau satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen dan sebaliknya jika mendekati nol.

## 2. Uji Serempak/*Simultant* (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas secara berama-sama (simultan) terhadap variabel terikatnya. Guna mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau tidak dapat digunakan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan :

$F_{hitung}$  = Nilai F yang dihitung

$R^2$  = Nilai koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

Namun demikian dalam penelitian ini semua uji hipotesis tidak dilakukan secara manual melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS). Caranya dengan melihat nilai yang tertera pada kolom F pada tabel *Anova* hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS tersebut. Guna menguji kebenaran hipotesis pertama digunakan uji F yaitu untuk menguji keberartian regresi secara keseluruhan, dengan rumus hipotesis, sebagai berikut:

$$H_0 : \beta_i = 0 ; \text{artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat}$$
$$H_a : \beta_i \neq 0 ; \text{artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat}$$

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F, variansnya dapat diperoleh dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  pada taraf  $\alpha = 0,05$  dengan ketentuan:

- a.  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

- b.  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## 3. Uji Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas yang diteliti dengan variabel terikat secara individu (parsial). Adapun rumus yang digunakan, sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{b}{se}$$

Keterangan:

- $t_{hitung}$  = Nilai t  
**b** = Koefisien regresi X  
**se** = Standar error koefisien regresi X

Adapun bentuk pengujiannya adalah:

- a.  $H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$

Artinya variabel bebas yang diteliti, secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya

- b.  $H_a : \text{minimal satu } \beta_i \neq 0 \text{ dimana } i = 1,2,3$

Artinya variabel bebas yang diteliti, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  pada taraf nyata 5% ( $\alpha 0,05$ ) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a.  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Artinya variabel kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

$t_{hitung} \geq t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Artinya variabel kualitas pelayanan dan harga secara individual (parsial) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### 4. Uji Dominan

Uji dominan bertujuan untuk mengetahui variabel bebas (*independen*) yang paling berpengaruh dominan terhadap variabel terikat (*dependen*), jika dibandingkan dengan beberapa variabel lainnya. Untuk menentukan variabel bebas yang berpengaruh dominan terhadap variabel terikat dengan cara melihat nilai standarized coefficients beta yang paling tinggi.

Menurut Ghozali (2019:100) “Apabila masing-masing koefisien variabel bebas (*independen*) kita standardisasi lebih dahulu, maka kita akan mempunyai koefisien yang berbeda karena garis regresi melewati origin (titik pusat) sehingga tidak ada

konstantanya (lihat pada *standardized coefficients*). Keuntungan dengan menggunakan *standardized coefficients beta* adalah mampu mengeliminasi perbedaan unit ukuran pada variabel independen”.