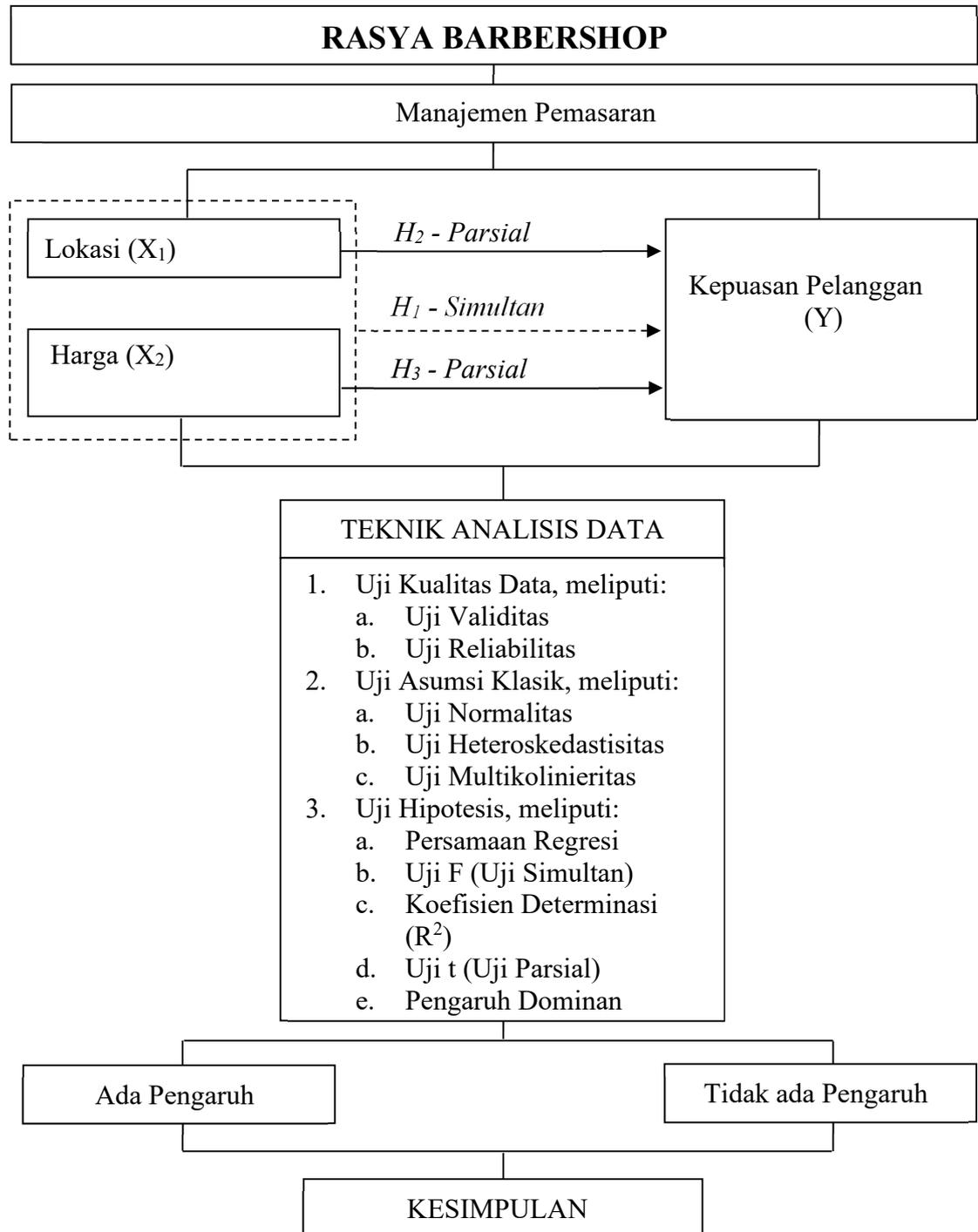


### 2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai faktor yang telah di idenfitikasi sebagai masalah yang penting Sugiyono, (2019:99). Di bawah ini adalah gambaran kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini.



**Gambar 2.2. Kerangka Konseptual Penelitian**

Sumber: Penulis (2024)

## 2.4. Hipotesis

Sesuai dengan deskripsi teoritis serta kerangka pemikiran yang telah penulis sampaikan di atas, maka hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

### Hipotesis 1

$H_0 : \beta_i, \beta_2 = 0 \rightarrow$  berarti secara simultan lokasi dan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rasya Barbershop.

$H_a : \beta_i, \beta_2 \neq 0 \rightarrow$  berarti secara simultan lokasi dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rasya Barbershop.

### Hipotesis 2

$H_0 : \beta_1 = 0 \rightarrow$  berarti secara parsial lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rasya Barbershop.

$H_a : \beta_1 \neq 0 \rightarrow$  berarti secara parsial lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rasya Barbershop.

### Hipotesis 3

$H_0 : \beta_2 = 0 \rightarrow$  berarti secara parsial harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rasya Barbershop.

$H_a : \beta_2 \neq 0 \rightarrow$  berarti secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rasya Barbershop.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rasya Barbershop, Jl. Perumahan Griya Waringin Elok No 25, Kel Waringin Jaya – Bojong Gede – Bogor. 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  | Feb   | Mrt | Apr | Mei | Jun | Jul | Agt |
|---|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|   | Bulan |     |     |     |     |     |     |
| Pengajuan Judul                                       |       |     |     |     |     |     |     |
| Persetujuan Judul dan Dosen Pembimbing                |       |     |     |     |     |     |     |
| Pembagian Surat Permohonan Ijin Penelitian            |       |     |     |     |     |     |     |
| Penyusunan Proposal (Bab 1, 2, 3, DP + Kuesioner)     |       |     |     |     |     |     |     |
| Seminar Proposal                                      |       |     |     |     |     |     |     |
| Perbaikan Hasil Seminar Proposal                      |       |     |     |     |     |     |     |
| Penelitian dan Penulisan Bab 4 & 5                    |       |     |     |     |     |     |     |
| Penyerahan Working in Progress 2 (WP-2)               |       |     |     |     |     |     |     |
| Sidang Skripsi dan Ujian Komprehensif                 |       |     |     |     |     |     |     |
| Sidang Skripsi dan Ujian Komprehensif (Ulang/Susulan) |       |     |     |     |     |     |     |
| Perbaikan Skripsi                                     |       |     |     |     |     |     |     |
| Persetujuan dan Pengesahan Skripsi                    |       |     |     |     |     |     |     |

Sumber: Penelitian (2024)

### 3.2. Jenis Penelitian

Metode penelitian menurut Sugiyono (2019:2) merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif, menurut Sugiyono (2019:16-17) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/artistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Sujarweni (2019:80) populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan

oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya manusia tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau objek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan Rasya Barbershop, berdasarkan informasi dari pihak Rasya Barbershop sebanyak 4974 pelanggan dihitung dari tahun 2022-2023.

### 3.3.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan untuk penelitian. Sujarweni (2019:81) sampel merupakan bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian.

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:

$$\begin{aligned} n &= \frac{4974}{4974 (0,1)^2 + 1} \\ n &= \frac{4974}{4974 (0,01) + 1} \\ n &= \frac{4974}{49,74 + 1} \\ n &= \frac{4974}{50,74} \\ n &= 98,029 \end{aligned}$$

Jadi, sampel penelitian ini 98,029 dibulatkan 98 responden yang diambil sesuai dengan individu yang dianggap memiliki karakteristik khusus yang *relevan* dengan penelitian (*Purposive Random 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. Peneliti mencatat, mencermati sumber data sebagai bahan kajian dalam analisis data. Selanjutnya teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2020:193-330) dapat dilakukan dengan cara wawancara, kuesioner, observasi, dokumentasi.

1. Kuesioner 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.

2. Wawancara

Digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

3. Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan mengamati setiap peristiwa yang berlangsung dan mencatatnya dengan menggunakan lembar observasi. Metode observasi ini menggunakan pengamatan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi ataupun perilaku.

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

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2021:68) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari individu, objek atau aktivitas yang memiliki variasi tertentu yang ditentukan oleh peneliti dengan tujuan untuk dipelajari, kemudian ditarik kesimpulannya setelah memperoleh informasi dari hal tersebut. Variabel dibedakan menjadi 2, yaitu :

#### **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 lokasi dan harga yang penulis defenisikan sebagai berikut

1. Lokasi ( $X_1$ )

Menurut Kotler (2019:94) lokasi atau tempat juga harus bisa memasarkan atau mempromosikan dirinya sendiri.

- a. Akses
- b. Visibilitas
- c. Tempat parkir yang luas dan nyaman
- d. Ekspansi

2. Harga ( $X_2$ )

Menurut Kotler dan Amstrong (2018:3) “Harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukar dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa.

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

**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. Adalah Pelanggan yang puas terhadap produk atau jasa yang digunakannya, maka terdapat kemungkinan besar untuk menjadi pelanggan yang loyal (Indrasari, 2019:82).

- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat berkunjung kembali
- c. Kesiediaan merekomendasikan

**Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel**

| VARIABEL               | DEFINISI  | INDIKATOR  | UKURAN       |
|------------------------|---|--|--------------|
| Lokasi ( $X_1$ )       | Lokasi atau tempat juga harus bisa memasarkan atau mempromosikan dirinya sendiri (Kotler, 2019:94).   | a. Akses<br>b. Visibilitas<br>c. Tempat parkir yang luas dan nyaman<br>d. Ekspansi   | Skala Likert |
| Harga ( $X_2$ )        | Harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukar dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa (Kotler dan Amstrong, 2018:3). | a. Keterjangkauan harga<br>b. Kesesuain harga dengan kualitas<br>c. Kesesuaian harga dengan manfaat<br>d. Daya saing harga | Skala Likert |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller, 2018:138)                           | 1. Tetap setia<br>2. Membeli produk baru perusahaan<br>3. Merekomendasikan produk<br>4. Kurang memperhatikan merek pesaing | Skala Likert |

Sumber: Peneliti (2024)

### 3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menurut Sugiyono (2019: 243) dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data dan dilakukan secara terus menerus. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Belum ada panduan dalam penelitian kualitatif untuk menentukan berapa banyak data dan analisis yang diperlukan untuk mendukung kesimpulan atau teori.

#### 3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran

Dalam penelitian menggunakan kuesioner. Maka untuk penilaiannya menggunakan *Skala Likert*, digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau organisasi mengenai kejadian sosial (Sudaryono, 2018:190). 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 diolah sampai menghasilkan kesimpulan.

Guna menentukan gradasi hasil jawaban responden maka diperlukan angka penafsiran. Angka penafsiran inilah yang digunakan dalam setiap penelitian kuantitatif untuk mengolah data mentah yang dikelompokkan sehingga dapat diketahui hasil akhir degradasi atas jawaban responden, apakah responden sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju atau bahkan sangat tidak setuju atas apa yang ada dalam pernyataan tersebut.

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

Menurut Duli (2019:171-172) Analisis regresi linear berganda bermaksud mencari hubungan dari dua variabel atau lebih di mana variabel yang satu tergantung pada variabel yang lain. Secara umum, dapat dinyatakan pula bahwa apabila ingin mengetahui pengaruh satu variabel X terhadap satu variabel Y maka digunakan analisis regresi sederhana, dan apabila ingin mengetahui pengaruh dua variabel X atau lebih terhadap variabel Y digunakan analisis regresi ganda. 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)  $X_1, X_2, X_3$
- $X_1$  = Lokasi
- $X_2$  = 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).

### 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 Sugiyono (2018:121) instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid yaitu  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  sebesar 0,3. 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 kuesiner 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

Setelah semua butir pernyataan kuesioner dinyatakan valid, amka langkah selanjutnya adalah melakukan uji kualitas data kedua yaitu uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi butir pernyataan. Butir pernyataan dikatakan reliabilitas atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan yang diajukan selalu konsisten (Sugiyono, 2018:122). Dengan kata lain dapat dikatakan bawa uji reabilitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya konsistensi kuesioner dalam penggunaannya. Butir pernyataan kuesioner dikatakan reabel atau handal jika butir pernyataan tersebut konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. 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: Unaradjan (2019:186)

Namun demikian dalam penelitian ini uji reliable tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dngan menggunakan *Statistical Programfor Social Science* (SPSS). Guna melihat reliable 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 hanya digunakan 3 uji asumsi klasik saja yaitu: uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

##### 1. Uji Normalitas

Menurut Duli (2019:114-115) Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki residual yang terdistribusi normal. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan One Sample Kolmogorov Smirnov yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikan diatas 0,05 maka data terdistribusi normal. Sedangkan jika hasil One Sample Kolmogorov Smirnov menunjukkan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka data tidak terdistribusi normal.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Duli (2019:122) Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya).

## 3. Uji Multikolinieritas.

Menurut Duli (2019:120) Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Uji multikolinieritas merupakan adanya korelasi sempurna atau mendakati sempurna antar variabel independen pada model regresi. Model regresi dapat dikatakan baik jika tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Dalam penelitian ini menggunakan *Statistical Program For Social Science* (SPSS) dengan melihat nilai *tolerance* dan *inflation factor (VIF)* pada tabel *Coefficients* hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS. Dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika nilai *tolerance*  $> 0,1$  atau  $VIF < 10$ .

### 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 akan dilakukan uji hipotesis yang meliputi uji F (uji simultan), koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan uji t (uji parsial).

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

Uji F bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas secara bersama-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:

$H_0 : \beta_i = 0$  ; artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat

$H_a : \beta_i \neq 0$  ; 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 lokasi 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 harga dan lokasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

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

Uji koefisien determinasi merupakan suatu ukuran penting dalam regresi, yang mencerminkan kemampuan variabel dependen, Sujarweni (2019:228). Nilai adjusted R Square menentukan nilai determinasi, dimana nilai koefisiennya antara 0 dan 1. Dengan tingginya nilai koefisien, maka akan semakin besar pengaruh variabel independen pada variabel dependen. Pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur persentase sumbangan variabel independen yang diteliti terhadap naik turunnya variabel terikat. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada kolom *Adjusted R Square* pada tabel *Model Summary* hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS.

### 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 lokasi 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 lokasi dan harga secara individual (parsial) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Hasil Penelitian**

##### **4.1.1. Sejarah Berdirinya Rasya Barbershop**

Rasya Barbershop hadir pasca Pandemi 2019 berakhir, tepatnya pada 15 Juli 2021, yang tujuannya untuk melaksanakan niat keinginan untuk berwirausaha, berawal dari yang hobi untuk merapihkan rambut minimal 2 minggu sekali saya selalu memangkas rambut saya untuk kebutuhan penampilan yang selalu ingin terlihat rapi, dan pada akhirnya saya memutuskan untuk memulai usaha saya yang perdana yaitu yang bergerak di bidang barbershop dengan alamat yang berada di Jl Waringin Elok, Kel Warigin Jaya KEc Bojong Gede Kab Bogor. Rasya Barbershop saya beri nama untuk nama usaha saya, dimana nama tersebut saya ambil dari singkatan kedua nama anak saya dimana yang pertama saya beri nama Rayyis dan yang kedua bernama Arsyah jadi saya jadikan satu menjadi RASYA (Rayyis dan Arsyah), yang bertujuan semoga usaha ini dapat memberikan pelajaran buat kedua anak saya tentang bisnis barbershop kedepannya. Di Rasya Barbershop ini bisnis utamanya pastinya memangkas rambut dengan gaya dan model yang tentunya terupdate (sesuai dengan kebutuhan konsumen) untuk target konsumen itu sendiri Rasya Barbershop mengambil target pasar :

1. Laki-laki
2. Usia Anak-anak dan Dewasa
3. SES C (*middle Low*)

Sedangkan untuk bisnis yang dijalankan selain bisnis utama yaitu memangkas rambut, di Rasya Barbershop itu sendiri menawarkan penjualan produk:

1. Pomade ( minyak Rambut )
2. Powder ( Bedak tabur untuk menata rambut )
3. Hair Tonik ( vitamin rambut )

##### **4.1.2. Visi dan Misi**

###### **Visi**

- Menjadi perusahaan penyedia jasa cukur rambut yang professional dan dipercaya oleh masyarakat dengan mengutamakan kualitas pelayanan dan kenyamanan kepada pelanggan