

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Menurut Sugiono (2018:8) dalam Sanjaya & Wijaya (2024) metode kuantitatif adalah dapat diartikan sebagai metode penelitian, yang berdasarkan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.

3.2. Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian

3.2.1. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dimulai pada bulan Februari 2025 sampai dengan Agustus 2025, sesuai dengan jadwal penelitian yang tertera pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penyusunan Skripsi

KEGIATAN	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags
	Minggu Ke						
Pengajuan Judul							
Persetujuan Judul dan Dosen Pembimbing							
Pembagian Surat Permohonan Ijin Penelitian							
Penyusunan Proposal (Bab 1,2,3,DP + Kuesioner)							
Seminar Proposal							
Perbaiki Hasil Seminar Proposal							
Penelitian dan Penulisan BAB 4 & 5							
Sidang Skripsi dan Ujian Komprehensif							
Sidang Skripsi dan Ujian Komprehensif (Ulang/Susulan)							
Perbaiki Skripsi							
Persetujuan dan Pengesahan Skripsi							

3.2.2. Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, objek dalam penelitian ini adalah produk dan seluruh Konsumen Alfamidi Cabang Kalipasir. Penelitian ini dilaksanakan di toko Alfamidi Cabang Kalipasir Jl. Kalipasir No.25 Rt.14/RW 10 Kecamatan Menteng, kota Jakarta Pusat.

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.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan Alfamidi Cabang Kalipasir sebanyak 35.314 pelanggan di hitung dari bulan Januari dan Februari 2025

**Tabel 3.2 Data Pelanggan Alfamidi Cabang Kalipasir
Bulan Januari dan Februari 2025**

DATA BULAN JANUARI	JUMLAH KONSUMEN YANG DATANG KE TOKO	DATA BULAN FEBRUARI	JUMLAH KONSUMEN YANG DATANG KE TOKO	TOTAL KONSUMEN DALAM 2 BULAN
1	521	1	548	
2	543	2	529	
3	598	3	544	
4	541	4	521	
5	674	5	555	
6	620	6	598	
7	687	7	687	
8	520	8	598	
9	536	9	507	
10	588	10	533	
11	678	11	511	
12	561	12	629	
13	522	13	677	
14	576	14	634	
15	530	15	530	
16	609	16	586	
17	688	17	521	

DATA BULAN JANUARI	JUMLAH KONSUMEN YANG DATANG KE TOKO	DATA BULAN FEBRUARI	JUMLAH KONSUMEN YANG DATANG KE TOKO	TOTAL KONSUMEN DALAM 2 BULAN
18	511	18	544	
19	567	19	507	
20	555	20	611	
21	523	21	687	
22	510	22	655	
23	566	23	671	
24	542	24	728	
25	511	25	701	
26	671	26	699	
27	689	27	644	
28	725	28	745	
29	699			
30	682			
31	671			
TOTAL	18414	TOTAL	16900	35314

3.3.2. Sampel

Menurut Sujarweni (2019:81) sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Sampel bagian dari populasi yang digunakan dalam melakukan suatu penelitian.

Dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan rumus pengambilan sampel menurut Taro Yamane atau lebih dikenal dengan istilah Rumus Slovin, sebagai berikut :

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

Keterangan:

n = Banyaknya sampel

N = Populasi

d² = Presisi yang ditetapkan (dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 10%)

Dengan demikian maka jumlah sampel yang diambil sebanyak:

$$n = \frac{35.314}{\frac{35.314 (0,1)^2 + 1}{35.314} + 1}$$

$$n = \frac{35.314}{\frac{35.314 + 1}{35.314}}$$

$$n = \frac{35.314}{36.314}$$

$$n = 97,24624112$$

Jadi, sampel pada penelitian ini 97,24624112 dibulatkan menjadi 97 responden yang diambil secara acak (*Accidental Sampling*) dibulatkan menjadi 100 responden.

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

Menurut Sugiono (2021:68) Variable penelitian 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 kesimpulan 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. Harga (X_1)

Kotler & Amstrong dalam Sedjati (2018:89) menyatakan bahwa “Harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atas jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

- a. Keterjangkauan Harga
 - b. Kesesuaian Harga dengan Kualitas
 - c. Kesesuaian Harga dengan Manfaat
 - d. Daya Saing Harga
- ##### 2. Kualitas Pelayanan (X_2)

Menurut Dahlan, dkk dalam Bharwarma & Hanif (2022:57) “Pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi Kepuasan Pelanggan.” Berdasarkan pernyataan diatas bisa disimpulkan bahwa pelayanan adalah satu aktivitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang pada hakekatnya bersifat tidak berwujud dan tidak bisa diraba atau tidak terlihat.

- a. Kehandalan
- b. Daya tangkap
- c. Jaminan
- d. Empati
- e. Bukti fisik

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 (2018:138) dalam Qadri (2024) mengemukakan Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, maka Pelanggan akan tidak puas.

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

Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	UKURAN
Harga (X ₁)	Kotler & Amstrong dalam Sedjati (2018:89) menyatakan bahwa “Harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atas jumlah dari nilai yang ditukar Konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.”.	<ol style="list-style-type: none"> a. Keterjangkauan Harga b. Kesesuaian Harga dengan kualitas c. Kesesuaian Harga dengan manfaat d. Daya saing Harga 	Skala Likert
Kualitas Pelayanan (X ₂)	Menurut Dahlan, dkk dalam Bharwarma & Hanif (2022:57) “Pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi Kepuasan Pelanggan.” Berdasarkan pernyataan diatas bisa disimpulkan bahwa Pelayanan adalah sutu aktivitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan Konsumen yang pada hakekatnya bersifat tidak berwujud dan tidak bisa diraba atau tidak terlihat	<ol style="list-style-type: none"> a. Kehandalan b. Daya tangkap c. Jaminan d. Empati e. Bukti fisik 	Skala Likert

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	UKURAN
Kepuasan Pelanggan (Y)	Menurut Kotler dan Keller (2018:138) dalam Qadri (2024) mengemukakan Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, maka Pelanggan akan tidak puas	a. Tetap setia b. Membeli produk baru perusahaan c. Merekomendasikan produk	Skala Likert

Sumber: Peneliti (2025)

3.6. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020:193-330) dapat dilakukan dengan cara wawancara, kuesioner, observasi, dokumentasi. Berikut penjelasannya:

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 adalah 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 adalah 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

3.7. Metode Pengelolaan 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.

3.7.1. 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 nantinya akan 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 akan dikelompok-kelompokkan 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 3.4 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, 2025 (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

3.7.2. 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 = Harga
 X_2 = Kualitas Pelayanan
 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)*.

3.7.3. 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 Rhitung lebih besar dari Rtabel 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
 $\sum X_1$ = 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.

3.7.4. 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 akan 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.

3.7.5. 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:

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

Artinya variabel Harga dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

2. $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima Artinya variabel Harga dan Kualitas Pelayanan secara individual (parsial) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.