

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Yeoboland Alfazza Propertindo pada Bulan Februari 2024 sampai dengan April 2024, sesuai dengan jadwal penelitian yang tertera pada tabel di bawah ini.

**Tabel 3. 1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian**

No	Kegiatan	Feb		Mar		Apr		Mei		Jun		Jul	
		1	2	1	2	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Awal	■											
2	Pengajuan izin penelitian		■										
3	Persiapan instrumen penelitian			■	■								
4	Pengumpulan data					■	■						
5	Pengolahan data							■	■	■			
6	Analisis dan evaluasi										■		
7	Penulisan laporan											■	
8	Seminar hasil penelitian												■

### 3.2. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei yaitu penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi.

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Pengertian populasi yang lebih kompleks adalah bahwa populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek itu. Misalnya akan melakukan penelitian di perusahaan X, maka perusahaan X ini merupakan populasi. (Amin, Garancang and Abunawas, 2023)

Dalam penelitian kuantitatif, Menurut Sugyono (2014) populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian

ditarik kesimpilannya. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi itu.(Suriani and Jailani, 2023)

Adapun populasi yang ada dalam penelitian ini adalah para pelanggan yang sudah Akad Kredit dengan Bank melalui PT. Yeoboland Alfazza Propertindo. Jumlah pelanggan berdasarkan informasi dari pihak PT. Yeoboland Alfazza Propertindo selama 2 Tahun mencapai 162 orang.

### **3.3.2. Sampel**

Dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul- betul representatif (mewakili). Bila sampel tidak representatif, maka ibarat empat orang yang ditutup mata disuruh menyimpulkan karakteristik gajah. (Prof. Dr, 2019)

Sampel Acak dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak. Maka peneliti harus mengambil sampel yang benar-benar representatif (dapat mewakili). Untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi peneliti menggunakan rumus yang dikemukakan oleh slovin dalam Mustafa (2010:90) dengan tingkat kepercayaan 90% dengan nilai  $e=10\%$  adalah sebagai berikut:

Rumus :

Dimana :

$n$  = Jumlah Sampel

$N$ = Jumlah Populasi

$e$  = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota

sampel yang ditolelir sebesar 10% sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan sebanyak 10 %. Jadi :

$$n = \frac{N}{1 + 162 (0,1)^2}$$

$$= 61,83 = 62$$

Maka dapat disimpulkan, sampel pada penelitian ini adalah 62 Orang responden

### 3.3. Teknik Pengumpulan Data

Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *Interview* (Wawancara), *Kuesioner* (Angket), *Observasi* (Pengamatan), dan gabungan ketiganya. (Prof. Dr, 2019)

”Terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel, apabila instrumen tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya.” (Prof. Dr, 2019)

Adapun dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data primer yaitu data yang bersumber atau diberikan langsung oleh periset untuk menjawab masalah riset secara khusus. Selain itu penulis juga menggunakan data sekunder yaitu data yang tidak langsung berasal dari sumber datanya dimana biasanya data tersebut dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data. Adapun beberapa teknik pengumpulan data yang diberikan adalah :

#### 1. *Kuesioner*

*Kuesioner* merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. *Kuesioner* merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, *kuesioner* juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. (Prof. Dr, 2019)

#### 2. *Interview* ( Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data lain, guna melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan juga untuk mengetahui hal-hal mendalam dari responden dalam jumlah kecil.

### **3.4. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional merupakan aspek penelitian yang memberikan informasi tentang bagaimana cara mengukur variabel. Dengan demikian maka penulis akan mampu mengetahui bagaimana cara melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun atas dasar sebuah konsep dalam bentuk indikator dalam sebuah kuesioner. Dalam penelitian ini akan digunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (independent variable) dan variabel terikat (dependent variable).

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

Variabel Bebas atau sering disebut variabel Independen, merupakan variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini digunakan variabel bebas kualitas pelayanan, dan harga, yang penulis definisikan sebagai berikut:

##### **1. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa besar adanya perbedaan antarrealitas dan ekspektasi para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut akan dipandang baik atau positif, Parasuraman dalam Tjiptono (2011) menyatakan bahwa terdapat 5 (lima) dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. *Tangible* (Bukti Fisik) yaitu tingkat kenyamanan akan tempat yang di berikan dan juga penampilan dari karyawan.
- b. *Reliability* (Reliabilitas) yaitu kesesuaian informasi yang didapat terhadap proses dan produk, berisi waktu, kualitas produk, identifikasi produk yang disepakati.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu terkait pada kesediaan dan tingkat kemampuan karyawan dalam membantu konsumen dan kemampuan merespon permintaan konsumen atau pelanggan, serta memberikan informasi kapan jasa tersebut akan diberikan dan memberikan jasa dengan cepat.

- d. *Assurance* (Jaminan) yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan tingkat kepercayaan para pelanggan atau konsumen pada perusahaan dan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggann atau konsumen tersebut. Jaminan berarti bahwa karyawan bersikap selalu sopan dan adanya penguasaan atas pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam menangani semua pertanyaan ataupun masalah pelanggan atau konsumen.
- e. *Empathy* (Empati) yaitu bahwa perusahaan memahami adanya masalah para pelanggan sehingga perlu bertindak untuk kepentingan pelanggan tersebut, serta memberikan perhatian kepada personal, pelanggan juga memiliki waktu operasi yang nyaman.

## 2. Harga

Harga merupakan faktor kunci dalam keputusan pelanggan untuk membeli barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan, dengan indicator sebagai berikut:

### a. Keterjangkauan Harga

Harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Produk biasanya ada beberapa jenis dalam satu merek harganya juga berbeda dari yang termurah sampai termahal.

### b. Kesesuaian Harga

indikator kualitas bagi konsumen, orang sering memilih harga yang lebih tinggi diantara dua barang karena mereka melihat adanya perbedaan kualitas. Apabila harga lebih tinggi orang cenderung beranggapan bahwa kualitasnya juga lebih baik.

### c. Daya Saing Harga

Dalam hal ini mahal murahnya suatu produk sangat dipertimbangkan oleh konsumen pada saat akan membeli produk tersebut.

## 3.5.2. Variabel Terikat

Variabel Terikat atau sering disebut sebagai variabel Dependen, merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjad akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini Variabel terikat yang ada ialah Kepuasan Pelanggan.

Kepuasan pelanggan bermakna perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang dirasakan konsumen ketika menggunakan produk tersebut. Bila konsumen merasakan performa produk sama atau melebihi ekspektasinya, berarti mereka puas. Dengan indicator pertanyaan sebaagai berikut:

- a. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi yang disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
- b. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli, menggunakan kembali jasa perusahaan.
- c. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

Guna memahami lebih dalam tentang variabel, definisi variabel, indikator dan pengukuran atas indikator di atas maka dapat dilihat pada rangkuman Tabel 3.2. di bawah ini.

**Tabel 3. 2. Definisi Oprasional Variabel**

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	URAIAN
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	Seberapa besar adanya perbedaan antararealitas dan ekspektasi para pelanggan atas layanan yang mereka terima.	1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) 2. <i>Reliability</i> (Reliabilitas) 3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) 5. <i>Empaty</i> (Empati) Tjiptono (2011)	Skala Likert
Harga ( $X_2$ )	Faktor kunci dalam keputusan pelanggan untuk membeli barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan	1. Keterjangkauan Harga 2. Kesesuaian Harga 3. Daya Saing Harga Menurut Kotler dan Amstrong (2016: 78)	Skala Likert
Kepuasan Pelanggan	Perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang dirasakan konsumen ketika menggunakan produk tersebut	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung kembali 3. Kesiediaan Merekomendasikan Tjiptono, (2014:101).	Skala Likert

Sumber : Peneliti (2024)

### **3.6. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data bertujuan untuk menjawab rumusan masalah maupun hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Data-data yang telah dikumpulkan akan diolah sehingga bisa diambil kesimpulan sesuai dengan jenis uji yang Penulisan singkat padat dan jelas. Pada akhir kesimpulan itulah nantinya akan diketahui bagaimana pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini.

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Terdapat beberapa dua macam statistik yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian, yaitu statistik deskriptif, dan statistik inferensial. Statistik inferensial meliputi statistik parametris dan statistik non- parametris. (Prof. Dr, 2019)

#### **3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran**

Seperti telah disampaikan sebelumnya, bahwa dalam penelitian ini nanti akan digunakan kuesioner. Adapun penilaiannya dengan menggunakan Skala Likert, dimana setiap jawaban instrumen dibuat menjadi 5 (lima) gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata, seperti:

- 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 3.6 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

Regresi Linear Berganda adalah model regresi linear dengan melibatkan lebih dari satu variable bebas atau predictor. Dalam bahasa inggris, istilah ini disebut dengan multiple linear regression. (Ahmad, Tewal and Taroreh, 2019) Analisis ini 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 (X1), (X2), (X3)..... (Xn) dengan satu

variabel terikat. 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)
- b1...b3 = Koefisien regresi (konstanta) X1, X2, X3
- X1 = Kualitas Pelayanan
- X2 = Harga
- E = Standar erorr

Sumber : Data diolah penulis 2024

Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda perlu dilakukan analisis data. Dalam hal ini penulis akan menggunakan teknik analisis data yang sudah tersedia. Pertama, 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 determisasi dan uji t (Uji Parsial).

### 3.6.3. Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen kuesioner perlu melakukan pengujian kualitas atas data yang diperoleh. Dengan tujuan 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

Validitas merupakan produk dari validasi. Validasi adalah suatu proses yang dilakukan oleh penyusun atau pengguna instrumen untuk mengumpulkan data secara empiris guna mendukung kesimpulan yang dihasilkan oleh skor instrumen. Sedangkan validitas adalah kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur sasaran ukurnya. (Darma, 2021) Guna menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan total skor yang merupakan jumlah tiap 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:

rhitung = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

$\sum X1$  = Jumlah skor item

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

N = Jumlah responden

Sumber: Arikunto dalam Unaradjan (2013:164)

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 pada 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 rhitung > 0,3).

## 2. Uji Reliabilitas

Setelah semua butir pernyataan kuesioner telah dinyatakan valid, maka langkah dapat dilakukan selanjutnya adalah melakukan uji kualitas data kedua yaitu uji reliabilitas. Uji reliabilitas ini bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi butir pernyataan. Butir pernyataan dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan yang diajukan selalu konsisten. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa uji reliabilitas juga bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya konsistensi kuesioner dalam penggunaannya. Butir pernyataan kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika butir pernyataan tersebut konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Dalam uji reliabilitas digunakan teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) jika 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:

r11 = Nilai reliabilitas

$\sum Si$  = Jumlah variabel skor setiap item

St = Varians total

k = banyaknya butir pertanyaan

Sumber: Penulis Diolah 2024

Namun didalam penelitian ini uji reliabel tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dengan menggunakan Statistical Program for Social Science (SPSS). Untuk melihat reliabel atau tidaknya butir pernyataan kuesioner maka dapat dilihat nilai Cronbach's Alpha yang tertera pada tabel Reability Statistics hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS. Dapat dikatakan Reliabel apabila Nilai Alpha Cronbach's tersebut lebih besar dari 0,6 dan dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

#### **3.6.4. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik merupakan persyaratan dalam statistic dalam analisis regresi linear berganda yang berbasis ordinary lest square. Dalam OLS hanya terdapat satu variabel dependen, sedangkan untuk variabel independen berjumlah lebih dari satu. Uji asumsi klasik yang sering digunakan yaitu uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, uji autokorelasi dan uji linearitas. Tidak ada ketentuan yang pasti tentang urutan uji mana dulu yang harus dipenuhi. Analisis dapat dilakukan tergantung pada data yang ada. Sebagai contoh, dilakukan analisis terhadap semua uji asumsi klasik, lalu dilihat mana yang tidak memenuhi persyaratan. Kemudian dilakukan perbaikan pada uji tersebut, dan setelah memenuhi persyaratan, dilakukan pengujian pada uji yang lain. (Setya Budi, Septiana and Panji Mahendra, 2024)

##### **1. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada sebuah persamaan regresi yang dihasilkan. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau bahkan normal. Dalam penelitian ini akan digunakan program *Statistical Program for Social Science* (SPSS) dengan menggunakan pendekatan histogram, pendekatan grafik maupun pendekatan Kolmogorv-Smirnov Test. Dalam penelitian ini akan digunakan pendekatan histogram. Data variabel bebas dan variabel terikat dikatakan berdistribusi normal jika gambar histogram tidak miring ke kanan maupun ke kiri

#### **3.6.5. Uji Hipotesis**

Setelah melakukan uji kualitas data dan uji asumsi klasik maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah melakukan 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/Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikatnya. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan diantara Variabel Bebas dengan 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. Untuk 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:

- $F_{hitung} < F_{tabel}$ , 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

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

Pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur persentase sumbangan variabel independen yang diteliti terhadap naik turunnya variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ) yang berarti bahwa bila  $R^2 = 0$  berarti menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dan bila  $R^2$  mendekati 1 menunjukkan bahwa semakin kuatnya pengaruh variabel bebas terhadap 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 thitung dengan ttabel 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 keputusan membeli.
- b.  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima Artinya variabel kualitas pelayanan dan harga secara individual (parsial) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan membeli.