

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RedDoorz near Stasiun Senen yang beralamatkan di Jln. Gunung Sahari III no. 8D, Gunung Sahari Selatan Kecamatan Kemayoran Jakarta Pusat. Penelitian dilakukan pada bulan Januari 2024 sampai dengan selesai. Jadwal penelitian sesuai dengan tabel yang tertera dibawah ini:

**Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian**

No	Kegiatan	Mar 24				Apr 2024				Mei 2024				Jun 2024				Jul 2024				Agt 2024			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	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																					■	■	■	■

Sumber: Rencana Penelitian (2024)

### 3.2. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan asosiatif kausal dan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:21) rumusan penelitian asosiatif adalah suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan metode penelitian asosiatif kausal adalah hubungan yang bersifat sebab dan akibat, yaitu hubungan yang terdapat variabel *independent* (variabel yang mempengaruhi) dan variabel *dependen* (variabel yang di pengaruhi). Sedangkan menurut Anshori dan Iswati (2019:13) penelitian asosiatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan secara signifikan antara dua variabel atau lebih. Hasil penelitian dapat

digunakan untuk membangun suatu teori yang berfungsi menjelaskan, memprediksi dan mengontrol suatu fenomena.

Menurut Sugiyono (2019:8) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode kuantitatif memiliki tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan guna untuk meneliti pada populasi ataupun sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, serta analisis data-data yang bersifat statistik atau kuantitatif. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif karena penelitian ini menggunakan angka-angka dengan perhitungan statistik yang bertujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### **3.3. Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2021:126) menjelaskan tentang populasi. Populasi adalah suatu wilayah generalisasi umum yang terdiri dari obyek-obyek atau subyek yang mempunyai ciri-ciri dan ciri-ciri tertentu yang peneliti putuskan untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Populasi tidak hanya manusia saja, tetapi juga benda dan benda alam lainnya. Populasi juga tidak hanya sekedar banyaknya benda atau benda yang diteliti, tetapi mencakup seluruh sifat atau ciri-ciri benda atau subjek tersebut

Populasi pada penelitian ini adalah para konsumen atau pelanggan RedDoorz near Stasiun Senen selama 3 bulan terakhir (periode November 2023, Desember 2023 sampai Januari 2024) dengan total sebanyak 1.520 pengunjung hotel RedDoorz near Stasiun Senen. Oleh sebab itu dalam penelitian ini menggunakan angka 1.520 sebagai populasi penelitian.

#### **3.3.2. Sampel**

Sejalan dengan pengertian populasi, menurut Sugiyono (2021:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, maka peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh yang ada pada

populasi dikarenakan keterbatasan waktu. Untuk itu, sampel yang diambil dari populasi harus *representative* (mewakili).

Dalam pengertian diatas, artinya bahwa sampel adalah perwakilan dari populasi. Guna untuk mendapatkan jumlah sampel dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

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:

$$n = \frac{1.520}{(1.520 \times 0.1)^2 + 1} = 93,82 \text{ (dibulatkan menjadi 94 responden)}$$

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *probability sampling*. Menurut Sugiyono (2019:128) teknik *probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan cara pengambilan sampel yang digunakan yaitu menggunakan *simple random sampling*. *Simple random sampling* merupakan pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada didalam populasi itu. (Sugiyono, 2019:129)

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data bisa dilakukan dengan berbagai macam cara. Menurut Sugiyono (2019:296) ”terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian, dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian mengacu pada validitas dan reliabilitas instrumen, dan kualitas pengumpulan data mengacu pada keakuratan metode pengumpulan data.

Oleh karena itu, instrumen yang diuji validitas dan reliabilitasnya mungkin tidak dapat memberikan informasi yang valid dan dapat diandalkan jika instrumen tersebut tidak digunakan dengan baik dalam pengumpulan data.”

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer didapatkan langsung dan diberikan kepada pengumpul data, dan sumber data sekunder tidak langsung diberikan kepada pengumpul data, misalkan melalui dokumen. Untuk itu, beberapa teknik data yang digunakan yaitu sebagai berikut:

a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner menurut Sugiyono (2019:199) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka yang diberikan kepada para responden secara langsung atau melalui internet.

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

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

#### **3.5.1. Variabel Bebas (*Independent variabel*)**

Variabel bebas (*independent variabel*) atau biasa disebut dengan variabel X merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab perubahan atau munculnya variabel terikat (*dependent variabel*). Dalam hal ini, penulis menggunakan tiga variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan, metode pembayaran dan fasilitas yang didefinisikan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang dikaitkan dengan keinginan konsumen agar dapat memenuhi harapan konsumen tersebut. Menurut Lupitoyadi dan Hamdani dalam Indrasari (2019:64) indikator kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Berwujud (*tangibles*). Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak internal. Bukti nyata pelayanan yang diberikan yaitu seperti penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan.
  - b. Keandalan (*Reliability*). Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berisi: ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang empatik, dan akurasi yang tinggi.
  - c. Ketanggapan (*Responsiveness*). Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
  - d. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*). Yaitu berisi: pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
  - e. Empati (*Empathy*). Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan terhadap pelanggan
2. Metode Pembayaran ( $X_2$ )

Menurut Novia (2023:72) pembayaran (*payment*) merupakan terjadinya kesepakatan antara dua pihak yaitu penjual dan pembeli dalam tukar menukar barang maupun jasa. Alat pembayaran dalam sebuah transaksi dapat berupa pembayaran tunai maupun non tunai. Pembayaran tunai merupakan pembayaran dengan menggunakan mata uang, sedangkan pembayaran non tunai merupakan pembayaran yang dilakukan tidak dengan menggunakan uang tunai melainkan dengan cara lain. Menurut Reza dalam Nur Aziz (2020) Terdapat beberapa indikator dalam metode payment yaitu sebagai berikut:

- a. Efisiensi. Metode pembayaran seperti *e-payment* dapat memangkas waktu transaksi sehingga mempercepat proses pelayanan dengan tepat waktu.

- b. Keamanan. Dengan metode pembayaran khususnya *e-payment* maka akan menimbulkan berkurangnya tindak kejahatan pencurian sebab transaksi dilakukan tanpa membawa alat pembayaran secara fisik.
- c. Keuntungan. Yaitu dengan adanya variasi metode pembayaran dapat meningkatkan nilai tambah penggunaan dimana adanya pemotongan harga produk yang dibeli.
- d. Konektivitas. Banyak metode pembayaran memudahkan keterhubungan antar lembaga atau badan pihak-pihak terkait transaksi pembayaran.

### 3. Fasilitas (X<sub>3</sub>)

Menurut Tjiptono (2019:175) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Adapun Indikator-indikator yang dapat mempengaruhi fasilitas menurut Tjiptono (2019:175) diantara lain sebagai berikut:

- a. Pertimbangan atau perencanaan spasial  
Aspek-aspek yang berhubungan dengan ruangan atau tempat seperti warna, tekstur, proporsi dan lain-lain mempertimbangkan, mengkombinasikan dan mengembangkan daya tarik respon emosional dari pengguna ataupun orang yang melihatnya.
- b. Perencanaan ruang  
Bagian ini meliputi persiapan bagian dalam gedung dan arsitektur, contohnya peletakan meja, kursi dan perlengkapan dalam perusahaan, rancangan aliran peredaran udara, tempat parkir dan lain-lain.
- c. Perlengkapan atau perabotan  
Perabotan atau perlengkapan mempunyai manfaat seperti yang bisa digunakan untuk alat yang memberi rasa aman, sebagai tampilan atau juga prasarana penunjang bagi implementasi barang para langganan. Yang dimaksud dengan perabotan/perlengkapan pada kajian ini terdiri atas meja, kursi, internet, tersedianya kelistrikan, pajangan serta bacaan dan lainnya.
- d. Tata cahaya dan warna  
Penataan warna ialah jenis pengecatan warna di ruang dan pengaturan cahaya penerangan sinkron dengan kegiatan yang dilaksanakan dalam ruang tersebut serta keadaan sekitar yang dihendaki. Warna memiliki kegunaan untuk menaikkan kedayagunaan, membangun kesan santai, dan untuk mengurangi kejadian kecelakaan yang tidak diinginkan.

- e. Pesan–pesan yang disampaikan secara grafis gambar yang memiliki variasi warna warni, foto, poster, arahan dalam mengingatkan informasi penting ataupun papan pengumuman.
- f. Unsur pendukung  
Unsur pendukung yang dapat mempengaruhi fasilitas dan kebutuhan konsumen, seperti: kamar kecil, tempat parkir, tempat ibadah, internet area atau WIFI yang luas, tempat bersantai para tamu.

### **3.5.2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)**

Variabel terikat (*Dependent Variabel*) atau sering disebut variabel Y menurut Sugiyono (2019:39) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, dikarenakan adanya variabel bebas. Dalam hal ini peneliti menggunakan variabel kepuasan konsumen. menurut Indrasari (2019:82) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diinginkan dan apa yang didapatkannya. Dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan bagian penting dalam bisnis suatu perusahaan jasa. Tujuan dari perusahaan jasa adalah membuat pelanggan merasa bahwa semua fasilitas atau layanannya dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:92) atribut dalam pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan.  
Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.
2. Minat Datang Kembali  
Merupakan kesediaan pelanggan untuk datang kembali ketempat dimana ia merasa nyaman dan sesuai dengan harapannya.
3. Kesiediaan dalam Merekomendasikan  
Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan yang telah dirasakan kepada teman atau keluarganya.

Guna memahami lebih dalam tentang variabel, definisi variabel, indikator dan pengukuran atas indikator diatas maka dapat dilihat pada rangkuman tabel dibawah ini:

**Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel**

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	UKURAN
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang di kaitkan dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. (Menurut Tjiptono dalam Manajemen Pemasaran Indrasari, 2019:61)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berwujud.</li> <li>2. Keandalan.</li> <li>3. Ketanggapan.</li> <li>4. Jaminan dan Kepastian.</li> <li>5. Empati.</li> </ol>	Skala Likert
Metode Pembayaran ( $X_2$ )	Pembayaran ( <i>payment</i> ) merupakan terjadinya kesepakatan antara dua pihak yaitu penjual dan pembeli dalam tukar menukar barang maupun jasa. (Menurut Novia, 2023:72)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efisiensi</li> <li>2. Keamanan</li> <li>3. Keuntungan</li> <li>4. Konektivitas</li> </ol>	Skala Likert
Fasilitas ( $X_3$ )	Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2019: 175)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pertimbangan atau perencanaan spasial.</li> <li>2. Perencanaan ruang</li> <li>3. Perlengkapan atau perabotan.</li> <li>4. Tata cahaya dan warna</li> <li>5. Pesan-pesan yang disampaikan</li> <li>6. Unsur pendukung</li> </ol>	Skala Likert
Kepuasan Konsumen ( $Y$ )	Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diinginkan dan apa yang didapatkannya. Pelanggan akan merasa puas jika nilai yang diberikan tersebut sangat sesuai dengan apa yang menjadi harapannya dan kemungkinannya akan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian harapan.</li> <li>2. Minat Datang Kembali</li> <li>3. Kesiediaan dalam Merekomendasikan</li> </ol>	Skala Likert

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	UKURAN
	datang kembali dalam jangka waktu Panjang. Menurut Indrasari (2019:82)		

Sumber: Peneliti (2024)

### 3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data memiliki tujuan untuk menjawab seluruh rumusan masalah sampai hipotesis penelitian yang sudah dirumuskan. Menurut Sugiyono (2019:206) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Data-data yang telah dikumpulkan akan diolah sehingga bisa diambil kesimpulan sesuai dengan jenis uji yang akan digunakan. Pada akhir kesimpulan akan diketahui bagaimana pengaruh antara variabel bebas (*independent variabel*) dengan variabel terikat (*dependen variabel*) yang akan digunakan dalam penelitian ini.

#### 3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran

Dalam penelitian ini, seperti yang telah disampaikan bahwa penelitian ini akan digunakan kuesioner (angket). Adapun penilaiannya dengan menggunakan Skala Likert, yang dimana setiap jawaban instrument akan dibuat menjadi 5 (lima) gradasi dari sangat *positif* sampai sangat *negative*. Menurut Sugiyono (2019:145) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi orang atau sekelompok orang tentang fenomena, 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 akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Selanjutnya indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk Menyusun instrument-instrumen yang dapat berupa pernyataan. Jawaban atas pernyataan itulah nantinya akan diolah sampai menghasilkan kesimpulan.

Guna menentukan gradasi hasil jawaban responden maka diperlukan angka penafsiran. Angka penafsiran digunakan dalam setiap penelitian kuantitatif untuk mengolah data mentah yang akan di kelompokkan sehingga dapat diketahui hasil akhir

degradasi atas jawaban responden, apakah responden sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, bahkan sangat tidak setuju atas apa yang ada dalam pernyataan tersebut.

Adapun penentuan internal angka penafsiran dilakukan dengan cara mengurangkan skor tertinggi dengan skor terendah dibagi dengan jumlah skor, sehingga dalam hal ini dapat diperoleh interval penafsiran seperti terlihat pada tabel 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 = Variabel
- n = Jumlah seluruh jawaban

### 3.6.2. Persamaan Regresi

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis regresi berganda yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Menurut Duli (2019:172) Analisis regresi linear berganda bermaksud mencari hubungan dari dua variabel atau lebih di mana variabel yang satu tergantung pada

variabel yang lain. Guna menguji pengaruh beberapa variabel bebas dengan variabel terikat dapat digunakan pada model matematika sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (kepuasan konsumen)

A = Intersep (titik potong dengan sumbu Y)

$b_1 \dots b_3$  = Koefisien regresi (konstanta)  $X_1, X_2, X_3$

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Metode Pembayaran

$X_3$  = Fasilitas

e = Standar error

Sumber: Unaradjan (2019:225)

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 heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas. Ketiga, dilakukan uji hipotesis berupa uji F (Uji Simultan), koefisien determinasi dan uji t (Uji Parsial).

### 3.6.3. Uji Kualitas Data

Penelitian ini mengukur variabel dengan menggunakan instrumen kuesioner yang harus dilakukan pengujian kualitas atas data yang diperoleh. Pengujian ini

bertujuan untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan valid, reliabel atau kah tidak dikarenakan kebenaran data akan sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

### 1. Uji Validitas

Uji kualitas data yang pertama dilakukan adalah uji validitas. Menurut Unaradjan (2019:164) Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan suatu alat ukur. Alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antar bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir, dengan rumus *Pearson Product Moment* sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{hitung}$  = Koefisien korelasi

$\sum X1$  = Jumlah skor item

$\sum Y1$  = Jumlah skor total (seluruh item)

$n$  = Jumlah responden

Sumber: Unaradjan (2019:164)

Dalam penelitian ini uji validitas tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus diatas melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Socian Science* (SPSS). Guna melihat valid atau tidaknya butir pernyataan atau pertanyaan kuesioner, maka kolom yang dilihat adalah kolom *Corrected Item-Total Correlation* pada tabel *Item-Total Statistic*. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut. Dapat dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (Situmorang dkk, Widayat 2017).

### 2. Uji Reliabilitas

Setelah semua butir pertanyaan atau pernyataan kuesioner valid, maka langkah selanjutnya dalam melakukan uji kualitas data yang kedua adalah uji reliabilitas. Uji reliabilitas ini bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi butir pernyataan. Butir

pertanyaan atau pernyataan dapat dikatakan reliabel apabila responden menjawab pertanyaan atau pernyataan selaku konsisten.

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya konsistensi kuesioner dalam penggunaannya. Butir pernyataan kuesioner dikatakan reliabel jika butir pernyataan tersebut konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda-beda. Dalam uji reliabilitas ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrument dapat dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan atau *alpha* sebesar  $> 0,6$  dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{K}{K-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum si}{st} \right)$$

Keterangan:

$R_{11}$  = Nilai reliabilitas

$\sum Si$  = Jumlah varians skor tiap-tiap item

$St$  = Varians total

$K$  = Jumlah item

Sumber: Unaradjan (2019:186)

Dalam penelitian uji reliabilitas ini tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus diatas melainkan dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS). Guna melihat reliabel atau tidaknya butir pernyataan kuesioner dapat dilihat dengan nilai *Cronbach's Alpha* yang tertera pada tabel *reability Statistic* hasil pengolahan dengan menggunakan SPSS. Jika nilai *Cronbach's Alpha* tersebut lebih dari 0,6 maka dapat dikatakan bahwa semua intrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliabek sehingga dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya.

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

Uji Asumsi Klasik merupakan uji yang wajib dilakukan untuk melakukan analisis regresi linier berganda. Uji asumsi klasik biasa digunakan dalam sebuah penelitian yaitu diantaranya: (1) uji normalitas, (2) uji heteroskedastisitas, (3) uji multikolinieritas, (4) uji autokorelasi dan (5) uji linieritas. Namun, peneliti dalam hal

ini hanya menggunakan tiga (3) uji asumsi klasik saja yaitu: (1) uji normalitas, (2) uji multikolinieritas, (3) uji heteroskedastisitas.

### 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 dapat dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan variabel terikat yang berdistribusi mendekati normal atau normal. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan histogram dalam program *Statistical Program for Social Science* (SPSS). Data variabel bebas dan variabel terikat dikatakan berdistribusi normal jika gambar histogram tidak miring ke kanan maupun ke kiri. (Situmorang dkk, dalam Widayat 2017)

### 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui terdapatnya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain atau gambaran hubungan antara nilai yang di prediksi dengan *studentized delete residual* nilai tersebut. Prinsipnya ingin menguji apakah sebuah grup mempunyai varians yang sama diantara anggota grup tersebut. Jika varians sama, dan ini yang terjadi maka dikatakan ada homoskedastisitas (tidak terjadi heteroskedastisitas) dan ini yang seharusnya terjadi. Sedangkan jika varians tidak sama maka dikatakan terjadi heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan melihat pola gambar *scatterplot* maupun dengan uji statistik misalnya uji glejser ataupun uji park. Namun demikian dalam penelitian ini akan digunakan program SPSS dengan pendekatan grafik yaitu dengan melihat pola gambar *scatterplot* yang dihasilkan SPSS tersebut dan menggunakan uji glejser. Dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik yang ada menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y dan di kanan maupun kiri angka nol sumbu X (Situmorang, dkk dalam Widayat, 2017).

### 3. Uji Multikolinieritas

Uji asumsi klasik multikolinieritas ini digunakan dalam analisis regresi linier berganda yang menggunakan dua variabel bebas dua atau lebih ( $X_1, X_2, X_3, \dots X_n$ )

dimana akan diukur tingkat keeratan (*asosiasi*) pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi ( $r$ ). Dalam penelitian ini akan dilakukan uji multikolinieritas dengan cara melihat nilai tolerance dan VIF yang terdapat pada tabel *Coefficients* hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS. Dikatakan 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 selanjutnya yang harus dilakukan yaitu 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 serempak), koefisien determinasi ( $R^2$ ), dan uji t (uji parsial).

#### 1. Uji Serempak atau Uji Simultan (F)

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

Sumber: Unaradjan (2019:207)

Namun demikian dalam penelitian ini tidak diuji secara manual melainkan menggunakan program *Statistical Program for Social Science* (SPSS), caranya dengan

melihat nilai yang tertera dalam kolom F pada tabel Anova hasil perhitungan dengan menggunakan program 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 di peroleh dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  pada taraf  $\alpha = 0.05$  dengan ketentuan:

- a.  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa kualitas pelayanan, metode pembayaran dan fasilitas secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

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

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa kualitas pelayanan, metode pembayaran dan fasilitas secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

## 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:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Nilai t yang dihitung

r = Korelasi parsial yang ditemukan

n = Jumlah Sampel

Sumber: Sugiyono (2019:129)

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, metode pembayaran dan fasilitas secara parsial (*individual*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di RedDoorz near Stasiun Senen.

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

Artinya variabel kualitas pelayanan, metode pembayaran dan fasilitas secara parsial (*individual*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di RedDoorz near Stasiun Senen.