KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Objek penelitian yang akan di teliti dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada *restaurant* Solaria. Subjek pada penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli makanan dan minuman Solaria dan juga yang menggunakan jasa/layanan Solaria di Mall Kelapa Gading.

B. Desain Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2014:157) metode penelitian dikelompokkan menjadi beberapa perspektif. Desain penelitian yang digunakan dalam delapan perspektif penelitian , yaitu :

1. Tingkat perumusan masalah

   Penelitian dapat bersifat penyelidikan atau formal. Di dalam penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat formal, penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan.

2. Metode pengumpulan data

   Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan cara komunikasi yaitu menyebarkan kuisioner, dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada subjek penelitian berkaitan dengan variable-variabel penelitian, yaitu kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Secara pribadi maupun non pribadi. Metode yang digunakan adalah metode survey, dengan

cara menyebarkan kuisoner yang berisi daftar pertanyaan kepada responden dengan mengajukan pertanyaan kepada subjek dan mengumpulkan jawaban dari pertanyaan dalam kuisoner tersebut. Data yang dihasilkan juga dapat berasal dari isian yang harus di isi dan di berikan kepada subjek penelitian.

3. Pengontrolan variabel oleh peneliti

Penelitian ini menggunakan desain laporan sesudah fakta *(ex post facto)*, karena peneliti tidak memiliki kontrol atas variabel dalam pengertian bahwa peneliti tidak memiliki kemampuan untuk memanipulasi. Peneliti hanya bisa melaporkan apa yang telah terjadi atau yang sedang terjadi .

4. Tujuan penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kausal atau sebab akibat, yang bertujuan untuk menguji apakah terdapat hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti pengaruh antara kualitas produk dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian Solaria Mall Kelapa Gading.

5. Dimensi waktu

Dilihat dari dimensi waktunya penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan studi lintas bagian *(Cross Section*) yang dilakukan hanya sekali dan mewakili satu periode tetentu .

6. Cakupan topik

Penelitian ini menggunakan studi statistik dimana hipotesis di dalam studi ini akan di uji secara kuantitatif dengan menggunakan uji statistik. Studi tersebut akan mengeneralisasi mengenai temuan yang akan di hasilkan, berdasarkan sejauh mana sampel mempresentasikan subjek yang akan di teliti dan tingkat validitas/kesalahan sampel.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

7. Lingkungan riset

Penelitian ini termasuk dalam kondisi lingkungan aktual (Kondisi lapangan),dimana peneliti mendapatkan objek dan subjek penelitian berada dalam lingkungan yang nyata.

8. Berdasarkan persepsi subjek

Kesimpulan dari penelitian ini akan sangat bergantung pada jawaban-jawaban yang diberikan subjek penelitian. Oleh karena itu, penting untuk memberikan pengertian kepada subjek penelitian sehingga persepsi negatif dapat dihindari saat penelitian.

C. Variabel Penelitian

Berikut ini merupakan jenis-jenis variabel yang akan digunakan dalam penelitian, terdiri dari variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan variabel independen yaitu kualitas produk dan kualitas layanan.

Variabel independen kualitas produk pada penelitian ini diukur menggunakan dimensi bentuk, kualitas kerja, kualitas kesesuaian, dan gaya. Variabel independen kualitas layanan diukur melalui dimensi kehandalan, responsiveness, jaminan, empati, dan wujud. Sedangkan variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan diukur dengan tiga dimensi yaitu *attributes realted to product*, *attributes realted to service*, *attributes realted to purchase*.

Indikator setiap variabel dijabarkan seperti :

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

1. **Variabel Independen**

   a. **Kualitas Produk**

Tabel 3.1

Indikator-Indikator Kualitas Produk

Variabel	Dimensi dan Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Produk, Kotler dan Keller (2013:8)	**Bentuk** yaitu ukuran, warna, atau struktur fisik dari suatu produk dari hal-hal yang dapat dilihat oleh kasat mata	1.) Penampilan makanan dan minuman di Solaria yang menarik 2.) Makanan dan minuman yang dihidangkan oleh Solaria selalu dalam keadaan *fresh* 3.) Menu makanan dan minuman yang ditawarkan oleh Solaria bervariasi	**Interval**
	Kualitas kinerja yaitu tingkat dimana karakteristik utama produk beroprasi. Perusahaan harus merancang kinerja sesuai dengan pasar sasaran	1.) Menawarkan porsi yang lebih banyak dibandingkan dengan pesaing 2.) Produk makanan dan minuman Solaria yang memiliki harga yang lebih terjangkau di bandingkan dengan pesaing	**Interval**

Variabel	Dimensi dan Definisi	Indikator	Skala
	Kualitas Kesesuaian yaitu tingkat di mana semua unit yang diproduksi identik dan memenuhi spesifikasi yang dijanjikan.	1.) Makanan dan minuman di Solaria memiliki rasa sesuai dengan selera 2.) Makanan dan minuman yang disajikan Solaria bersih 3.) Rasa makanan dan minuman Solaria yang konsisten (tidak berubah) dari waktu ke waktu	**Interval**
	Gaya yaitu menggambarkan penampilan dan rasa produk kepada pembeli. Gaya adalah kelebihan dalam menciptakan perbedaan yang sulit di tiru	4.) Menu makanan dan minuman Solaria berbeda dibandingkan dengan restaurant lain 5.) Produk yang ditawarkan menyehatkan	**Interval**

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

b. Kualitas Layanan

Tabel 3.2

Indikator-Indikator Kualitas Layanan

Variabel	Dimensi dan Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan, Kotler dan Keller (2013:52)	**Kehandalan** yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat.	1.) Ketepatan karyawan dalam menyediakan pesanan pada konsumen 2.) Karyawan Solaria mampu melayani transaksi pembayaraan konsumen dengan baik dan benar	**Interval**
	Responsiveness yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.	1.) Karyawan di Soalria cepat tanggap dalam melayani konsumen 2.) Karyawan Solaria yang cepat dalam menghidangkan makanan dan minuman yang dipesan	**Interval**
	Jaminan yaitu pengetahuan serta kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukan	1.) Karyawan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang baik dalam menjawab setiap pertanyaan konsumen 2.) Karyawan Solaria yang	**Interval**

Variabel	Dimensi dan Definisi	Indikator	Skala
	kepercayaan dan keyakinan.	sopan dan ramah	
	Empati yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan	1.) Kemudahan bagi konsumen untuk menyampaikan kritik dan saran 2.) Karyawan dengan senang hati membantu konsumen sehingga dapat memenuhi keinginan konsumen	**Interval**
	Wujud yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi	1.) Kebersihan dan kenyamanan tempat Solaria 2.) Karyawan Solaria yang berpakaian rapih	**Interval**

c. Kepuasan Pelanggan

Tabel 3.3

Indikator-indikator Kepuasan Pelanggan

Variabel	Dimensi dan Definisi	Indikator	Skala
Kepuasan Pelanggan, Dutka (1998) di	**Attributes related to product** yaitu dimensi kepuasan yaitu berkaitan	1.) Harga yang di tawarkan sesuai dengan keinginan konsumen 2.) Produk Solaria sudah	**Interval**

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Variabel	Dimensi dan Definisi	Indikator	Skala
dalam jurnal Saidani dan Arifin (2012:6)	dengan atribut dari produk seperti penetapan nilai yang didapatkan dengan harga, kemampuan produk menentukan kepuasan, benefit dari produk tersebut.	sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen	
	Attributes related to service yaitu dimensi kepuasan yang berkaitan dengan atribut dari pelayanan misalnya proses pemenuhan pelayanan atau pengiriman, dan proses penyelesaian masalah yang diberikan.	1.) Sikap karyawan yang sesuai dengan keinginan konsumen 2.) Layanan Solaria yang sudah memuaskan konsumen 3.) Proses layanan *delivery* dan *take away* Solaria yang memuaskan	**Interval**

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Variabel	Dimensi dan Definisi	Indikator	Skala
	Attributes related to purchase yaitu dimensi kepuasan yang berkaitan dengan atribut dari keputusan untuk membeli atau tidaknya dari produsen seperti kemudahan mendapat informasi, kesopanan karyawan dan juga pengaruh reputasi perusahaan	1.) Solaria memiliki reputasi yang baik 2.) Informasi mengenai penawaran dan diskon-diskon yang jelas dan mudah diketahui konsumen 3.) Konsumen akan membeli produk dan menggunakan Layanan Solaria kembali	**Interval**

Indikator-indikator kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di ukur menggunakan Skala Likert.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode *survey*. Data yang dipelajari diambil dalam populasi, sehingga ditemukan kejadian-kejadian yang berhubungan antara variabel secara sosiologis. Pendekatan yang dilakukan penulis adalah *survey* yang dikelola dengan menggunakan kuisoner.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Kuisoner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi beberapa pertanyaan tertulis pada responden yang untuk dijawab. Kuisoner diberikan kepada responden yang pernah mengkonsumsi produk dan layanan Solaria di Mall Kelapa Gading pernah membeli produk dan memakai layanan Solaria. Pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan tertutup, dengan harapan diperoleh informasi mengenai kualitas produk dan kualitas layanan Solaria.

E. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik Sampling yang akan di gunakan berupa *non-probability sampling* atau disebut dengan penarikan sampel secara tidak acak. Dengan pendekatan menggunakan metode *judgement sampling*, yang merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan mempertimbangan dan memenuhi suatu kriteria tertentu bahwa sampel yang diambil dapat mewakili populasi pelanggan yang pernah mengkonsumsi produk dan layanan Solaria di Mall Kelapa Gading. Penulis membatasi jumlah kuisoner dengan perhitungan yang di dasarkan dengan pernyataan Heir et al (2010) yang menyatakan bahwa ukuran sampel dapat ditentukan dengan cara jumlah pertanyaan dalam kuisoner dikali lima (5) sampai sepuluh (10). Jadi dalam penelitian ini jumlah sampel adalah 28 x 5 = 140 dengan eror sebesar 5% atau (0,05), maka responden dalam penelitian ini berjumlah 140 responden dengan menyebarkan pertanyaan pra kuisoner terlebih dahulu sebanyak 30 responden.

F. Teknik Analisis Data

Di dalam penelitian ini alat bantu *software* yang digunakan untuk menganalisis data adalah SPSS 20.0 Teknik analisis data yang digunakan penulis di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrumen atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur, item kuisoner yang tidak valid berarti tidak dapat mengukur apa yang ingin diukur, menurut Priyanto (2016:143) . Suatu kuesioner dinyatakan valid, jika pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Salah satu kriteria validitas yang telah umum digunakan adalah *Construct validitas*. Pengujian validitas konstruksi dalam penelitian ini dilakukan dengan uji *Corrected Item Total Corelation* pada progam SPSS 20.0 , dengan rumusan sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\in xy) - (\in x. \in y)}{\sqrt{[n \in x^2 - (\in x)^2][n \in y^2 - (\in y)^2]}}$$

Dimana: r = korelasi product moment

n = jumlah anggota sampel

x= skor dari tiap butir pertanyaan dari kuesioner

y = jumlah skor dari tiap butir pertanyaan

2. Uji Reliabilitas

Menurut Priyatno (2016:154) , Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas untuk alternatif jawaban yang lebih dari dua akan digunakan uji *Cronbach's Alpha.* Rumus ditulis seperti berikut:

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum\sigma^2}{\sigma 1^2}\right]$$

dimana rumus $\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X^2)}{N}}{N}$

r_{ii} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum\sigma^2$ = jumlah ragam dari seluruh pernyataan

$\sigma 1^2$ = varians total

3. Rentang Skala

Untuk memposisikan jawaban responden maka digunakan rentang skala yang menggambarkan posisi dari yang sangat rendah ke posisi yang sangat tinggi, Rumus yang digunakan adalah:

$$\mathbf{R_s = \frac{Skor\ tertinggi - Skor\ terendah}{banyaknya\ kategori\ Skor}}$$

$$R_s = \frac{5-1}{5} = 0{,}8$$

Maka skala yang digunakan adalah

1,00-1,80 = Sangat Tidak setuju

1,81-2,60 =Tidak Setuju

2,61-3,40 = Netral / Biasa saja

3,41-4,20 = Setuju

4,21-5,00 = Sangat Setuju

4. Analisis Regresi

Menurut Priyatno (2016:47) Analisis regresi digunakan untuk mengetahui hubungan variabel independen terhadap variabel dependen dengan persamaan linier. Jika menggunakan satu variabel independen maka disebut analisis regresi linier sederhana, karena penelitian ini terdapat dua variabel independen maka regresi liner yang digunakan adalah regrsi linier berganda.

Regresi Linear Berganda

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Model persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

Persamaan

$$\hat{Y} = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Dimana $\hat{Y}$ = kepuasan pelanggan

X_1 = kualitas produk

X_2 = kualitas layanan

β_1 = koefisien X_1

β_2 = koefisien X_2

5. Pengujian Persamaan Regresi Berganda

Menurut Cooper dan Schindler (2014:307) regresi berganda dihunakan sebagai alat deskriptif dalam tiga situasi. Aplikasi deskriptif dari regresi berganda adalah pengendalian variabel-variabel pembaur agar dapat dilakukan evaluasi lebih baik pada variabel-variabel lain.

a. Koefisien Diterminasi

Koefisien diterminasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas atau adanya lebih besar pengaruh factor lain yang tidak diteliti. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen atau faktor yand diteliti merupakan faktor terbesar yang mempengaruhi variabel dependen. (Priyatno 2016: 63)

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

b. Uji Statistik F

Uji statistik F (F-test) atau uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen. Hipotesis penelitian ini :

H0 = 0, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara seluruh variable bebas dengan variabel terikat.

H1 ≠ 0 satu atau lebih parameter tidak sma dengan nol , artinya terdapat penagruh yang signifikan antara variabel bebas secara keselurhuan dengan variabel terkait. (Priyatno 2016:64)

c. Uji statistik t

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen dan digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen yang diuji (Priyatno,2016: 66).

Dengan pengujian sebagai berikut:

H0 : $\beta i = 0$ berarti tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variable dependen.

H1 : $\beta i \neq 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

6. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji statistik yang digunakan untuk menguji normalitas adalah uji statistik non parametrik *One Kolmogorov Smirnov*. Jika angka probabilitas < α = 0,05 maka data residual tidak terdistribusi secara normal. Sebaliknya,bila angka probabilitas > α = 0,05 maka variabel terdistribusi secara normal menurut Cooper dan Schindler (2014:395).

b. Uji Heterokedastisitas

Untuk menguji apakah dalam model regresi tersebut terjadi heterokedastisitas atau tidak, diperlukan uji heterokedastisitas yang bertujuan untuk mengetahui terjadinya varian residual pada model regresi. Menurut Priyanto (2016:131) model regresi linier yang baik yang tidak adanya masalah Heterokedasitas. Untuk mengetahui adanya heterokedastisitas, penelitian ini menggunakan uji Glejser, jika angka probabilitas < α = 0,05 maka model regresi mengandung heteroskedastisitas. Sebaliknya,bila angka probabilitas > α = 0,05 maka model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Menurut Priyatno (2016:129). Uji ini bertujuan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas. Multikolinearitas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak ada masalah multikolinearitas. Dalam penelitian ini, menggunakan tolerance and value inflation factor atau VIF. Jika:

(1.) Nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10, maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat multikolinearitas pada penelitian tersebut.

(2.) Nilai tolerance < 0,10 dan VIF > 10 maka terjadi gangguan multikolinearitas pada penelitian tersebut.

d. Uji Autokorelasi

Menurut Priyatno (2016:139-142). Uji ini adalah keadaan terjadinya korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain yang disusun menurut runtun waktu. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanay masalah autokorelasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji Durbin-Watson.

Dimana keputusannya jika

dU< DW < 4-dU maka tidak terjadi autokorelasi

DW< dL atau DW> 4-dL maka terjadi autokorelasi

dL< DW < dU atau 4-dU< DW < 4-dL maka terjadi tidak ada keputusan yang pasti.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

7. Skala Likert

Skala yang digunakan adalah skala Likert. Menurut Cooper dan Schindler (2014:40) skala Likert merupakan variasai skala *rating* yang paling sering digunakan, skala *rating* akhir terdiri dari pernyataan yang menyatakan sikap menyenangkan atau tidak menyenagkan atas objek yang diamati. Partisipan diminta untuk menyetujui atau tidak menyetujui setiap pernyataan, setiap tanggapan diberikan skor numerik yang menunjukan sikap kesukaan, dan skor ini dapat dijumlah untuk mengukur sikap partisipan secara keseluruhan.

Tabel 3.4

Tabel Skala Likert

Skala peringkat	Bobot
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

8. Analisis Deskriptif dan Frekuensi

Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menggambarkan tentang ringkasan data-data penelitian (Priyatno 2016:10). Sedangkan analisis frekuensi digunakan untuk menghitung frekuensi pada variabel dan disajikan dalam bentuk tabel dan grafik (Priyatno 2016:14). Analisis deskriptif dan frekuensi tersebut dihitung menggunakan SPSS 20.00