



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN



Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

#### A. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah perusahaan pelayanan taksi Blue Bird yang bergerak di bidang transportasi darat. Subjek penelitian ini adalah para pelanggan yang sudah pernah memakai pelayanan taksi Blue Bird. Penelitian ini dilakukan melalui pengisian kuesioner terhadap pelanggan yang pernah memakai taksi Blue Bird.

#### B. Desain Penelitian

Menurut Cooper dan Shindler (2006:140), pada setiap permulaan studi riset, setiap orang menghadapi tugas untuk memilih desain spesifik yang akan digunakan. Ada banyak pendekatan desain yang berbeda yang tersedia, namun tidak ada system klasifikasi sederhana yang menjabarkan keseluruhan variasi yang harus dipertimbangkan. Pendekatan yang digunakan dalam desain penelitian ini bila ditinjau dari berbagai perspektif yang berbeda yaitu :

##### 1. Berdasarkan tingkat perumusan masalah

Penelitian ini merupakan studi formal, karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan.

##### 2. Berdasarkan metode pengumpulan data

Penelitian ini dilakukan dengan cara *survey*, menyebarkan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan kepada responden dengan mengajukan pertanyaan kepada subyek dan mengumpulkan jawab-jawabannya dari pertanyaan-pertanyaan dalam

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.



kuesioner tersebut. Data yang dihasilkan dapat berasal dari daftar isian yang harus diisi dan diberikan kepada subyek penelitian ini.

- C** Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
3. Berdasarkan kemampuan peneliti dalam melakukan pengendalian variabel-variabel  
Penelitian ini menggunakan desain ex post facto, dimana dibatasi dengan membiarkan factor-faktor konstan untuk memilih subjek-subjek secara cermat sesuai dengan prosedur-prosedur pengendalian sampel.
  4. Berdasarkan tujuan penelitian  
Penelitian ini tergolong penelitian kausal karena bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara variabel-variabel yang akan diteliti.
  5. Berdasarkan dimensi waktu  
Penelitian ini menggunakan cross-sectional, yaitu studi yang dilaksanakan satu kali dan mencerminkan “potret” dari suatu keadaan pada satu saat tertentu.
  6. Berdasarkan ruang lingkup topik bahasan  
Penelitian ini menggunakan studi statistic karena hipotesis dalam penelitian ini akan diuji secara kuantitatif dengan menggunakan uji statistik. Kesimpulan mengenai hasil-hasil temuan disajikan berdasarkan tingkat sejauh mana sampel adalah representative dan tingkat validitas.
  7. Berdasarkan lingkungan penelitian  
Penelitian ini tergolong sebagai penelitian lapangan (field studies), karena subjek dan objek penelitian berada dalam lingkungan nyata yang sebenarnya (bukan stimulasi).
  8. Berdasarkan persepsi subjek

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.



Dalam penelitian ini persepsi subjek yang diusahakan adalah subjek tidak merasa

ada penyimpangan dari situasi sehari-hari sampai subjek merasa dari penyimpangan, tetapi tidak dikaitkan dengan penelitian.

### **Variabel penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan variabel-variabel yang terdiri dari :

#### **1. Variabel bebas (*independent variables*)**

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat atau dependen. Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah Kualitas Layanan (X1) dan Persepsi Harga (X2)

#### **2. Variabel terikat (*dependent variables*)**

Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependen yang digunakan adalah Kepuasan Konsumen (Y).

Berdasarkan atas rumusan masalah ada beberapa analisis yang harus diteliti yaitu berkaitan dengan kualitas layanan, persepsi harga, dan kepuasan dari pelanggan taksi Blue Bird

**Tabel 3.1**

### **Operasionalisasi Variabel Penelitian**



Variabel	Dimensi	Indicator	Skala
<b>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b> <b>Kualitas Layanan (X1)</b>	Keandalan (Reliability)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Penyampaian pelayanan sesuai jadwal yang disepakati</li> <li>➤ Jujur dalam menyelesaikan masalah</li> </ul>	Likert, dimana dari nilai 1= sangat tidak setuju sampai nilai 5= sangat setuju
	Daya Tanggap (Responsiveness)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pelayanan yang cepat</li> <li>➤ Selalu siap membantu pelanggan</li> </ul>	Likert, dimana dari nilai 1= sangat tidak setuju sampai nilai 5= sangat setuju
	Jaminan (Assurance)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kesopanan sopir</li> <li>➤ Pengetahuan sopir</li> <li>➤ Dapat dipercaya</li> <li>➤ Rasa aman</li> </ul>	Likert, dimana dari nilai 1= sangat tidak setuju sampai nilai 5= sangat setuju
	Empati (Empathy)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mudah dalam berkomunikasi</li> <li>➤ Memahami kebutuhan pelanggan</li> </ul>	Likert, dimana dari nilai 1= sangat tidak setuju sampai nilai 5= sangat setuju
	Bukti Fisik (Tangible)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Penampilan sopir</li> <li>➤ Fasilitas fisik di dalam taksi</li> <li>➤ Keadaan di dalam taksi</li> </ul>	Likert, dimana dari nilai 1= sangat tidak setuju sampai nilai 5= sangat setuju
<b>Persepsi Harga (X2)</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Harga sesuai dengan kualitasnya</li> <li>➤ Harga sesuai dengan manfaat yang diberikan</li> </ul>	Likert, dimana dari nilai 1= sangat tidak setuju sampai nilai 5= sangat setuju
<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kesetiaan pelanggan terhadap produk jasa</li> <li>➤ Niat untuk berbagi pengalaman terhadap jasa</li> <li>➤ Tidak terpengaruh terhadap produk jasa lain</li> </ul>	Likert, dimana dari nilai 1= sangat tidak setuju sampai nilai 5= sangat setuju

#### D. Teknik Pengumpulan Data

##### 1. Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang dikumpulkan berupa data yang bersifat kuantitatif, yang terdiri dari data primer. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



baik dari individu atau perorangan seperti hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan kepada responden.

2. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah:

Penulis menggunakan teknik komunikasi dalam pengumpulan data. Dalam teknik komunikasi ini, penulis menggunakan instrument kuesioner yaitu suatu alat pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang pernah menggunakan layanan taksi Blue Bird dengan harapan pelanggan memberikan respon terhadap pertanyaan tersebut. Pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berupa interval 1-5 yang menyatakan Sangat Tidak Setuju (STS) sampai Sangat Setuju (SS). Dengan kuesioner akan diperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dan harga yang diberikan Taksi Blue Bird.

#### E. Teknik Pengambilan Sampel

##### Unsur Sampel

Dalam penelitian ini penulis menciptakan sampel yang akan diambil adalah para pelanggan yang sudah pernah menggunakan pelayanan taksi Blue Bird.

##### Ukuran Sampel

Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil adalah sebanyak 100 orang pelanggan taksi Blue Bird.

##### Cara penentuan sampel

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* yang disebut juga penarikan sampel secara tidak acak. Pendekatan yang digunakan adalah *Judgement sampling*. *Judgement sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan bahwa sampel yang dipilih adalah orang-orang yang memenuhi kriteria tertentu, yaitu para pelanggan yang sudah pernah menggunakan pelayanan taksi Blue Bird. Menurut Hair et.al (1998) penentuan jumlah sampel minimum yang representative adalah tergantung pada jumlah indikator dikali minimum 5 sampai 10. Karena dalam penelitian ini terdapat 18 indikator maka jumlah responden yang digunakan dalam pengujian penelitian ini adalah 90 orang.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana. Proses pengolahan data yang digunakan yaitu program SPSS (Statistical Package for Social Science) versi 20.0.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



tidak akan diteliti lebih lanjut. Syarat yang harus dipenuhi yaitu harus

memiliki kriteria sebagai berikut :

- $r \text{ hasil} > r \text{ tabel}$ , data valid
- $r \text{ hasil} < r \text{ tabel}$ , data tidak valid

Rumus yang bisa digunakan

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N(\sum X^2) - (\sum X)^2)(N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

n = jumlah responden

x = Skor variabel ( jawaban responden)

y = Skor total dari variabel (jawaban responden)

## 2. Uji Reliabilitas

Penggunaan pengujian reliabilitas oleh peneliti adalah untuk menilai konsistensi pada objek dan data, apakah instrument yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas apabila instrument yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama, yang berarti bahwa reliabilitas berhubungan dengan konsistensi dan akurasi atau ketepatan. Uji reliabilitas instrument penelitian ini akan menggunakan *reliability analysis* dengan teknik *Alpha Cronbach* yang mempunyai rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{(k - 1)} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right)$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Keterangan :

$k$  = jumlah butir pertanyaan

$r_{11}$  = koefisien reliabilitas instrument

$\Sigma\alpha^2t$  = jumlah varians butir

$\alpha^2t$  = varians total

Jumlah varians dicari terlebih dahulu dengan cara mencari nilai varian tiap butir dengan persamaan sebagai berikut :

$$S_i = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{N}}{N}$$

Keterangan :

$S_i$  = varian

$X_i$  = nilai skor yang dipilih

$N$  = jumlah sampel

Suatu instrument alat ukur dikatakan reliabel dan bisa diproses pada tahap selanjutnya jika nilai :

- $r$  hasil  $>$   $r$  tabel, data reliabel
- $r$  hasil  $<$   $r$  tabel, data tidak reliabel

### 3. Analisis Deskriptif

Menurut Iqbal Hasan (2013:100), analisis deskriptif adalah merupakan bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel.

- a) Rata-rata Hitung (mean)

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Rata-rata hitung adalah penjumlahan nilai-nilai pengamatan dalam suatu distribusi yang dibagi oleh jumlah pengamatan. Rata-rata hitung adalah ukuran pemusatan yang paling sering digunakan untuk data interval-rasio tetapi dapat menghasilkan kesimpulan yang menyimpang jika distribusi itu mengandung nilai yang sangat ekstrim, besar maupun kecil. Rumus rata-rata hitung populasi adalah

$$\mu = \frac{\sum X_i}{N}$$

Keterangan :

$\mu$  = Rata-rata hitung

$X_i$  = Data

$N$  = ukuran sampel

**c) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**b) Analisis Persentase**

Analisis Persentase digunakan untuk mengetahui jumlah jawaban terbanyak dalam bentuk persentase. Rumus yang digunakan adalah:

$$P = \frac{f_i}{\sum f_i} \times 100\%$$

Keterangan :

$P$  = Persentase dari responden yang dimiliki

$f_i$  = jumlah responden yang dimiliki kategori tertentu

$\sum f_i$  = jumlah responden

**c) Rata-rata tertimbang**

Dalam analisis rata-rata tertimbang, rumus yang digunakan adalah:

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 menggunakan 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)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i b_i}{\sum_{i=1}^n b_i}$$

Keterangan :

$X_i$  = frekuensi

$b_i$  = bobot nilai

$\Sigma X_i$  = jumlah responden

**d) Rentang Skala**

Dalam analisis digunakan rata-rata tertimbang dengan rentang ditentukan sebagai berikut :

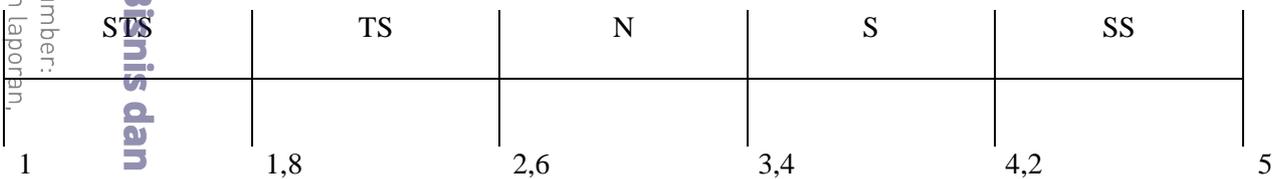
$$\text{Range} = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan :

$m$  = Rata-rata nilai tertinggi

$n$  = rata-rata nilai terendah

$b$  = Jumlah kelas/banyaknya kategori



1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1,81 – 2,60 = Tidak Setuju (TS)

2,61 – 3,40 = Netral (N)

3,41 – 4,20 = Setuju (S)

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4,21 – 5,00 = Sangat Setuju (SS)



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas merupakan uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal atau dengan kata lain sampel yang diambil berasal dari populasi yang sama. Menurut Sunyoto, uji normalitas akan menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal.

Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan alat tes Kolmogorov- Smirnov dengan tingkat signifikansi sebesar 0,5%.

Dasar pengambilan keputusan pada uji normalitas ini adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai absolute (D) > 0.5 atau nilai Sig. maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai absolute (D) < 0.5 atau nilai Sig. maka data tidak berdistribusi normal.

##### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas. Cara untuk mendeteksi terjadinya heteroskedastisitas yaitu dengan rumus Rank Spearman. Pengujian heteroskedastisitas yang dilakukan dengan korelasi Spearman dengan ketentuan dimana jika nilai koefisien

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



korelasi semua predictor terhadap residual adalah  $>0,05$  dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heterokedasitas.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**c. Uji AutoKorelasi**

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi di antara sesame data pengamatan, dimana terdapat suatu data yang dipengaruhi oleh data periode sebelumnya (data time series yang saling berhubungan). Jika terjadi korelasi maka terjadi autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi pada penelitian ini, dilakukan dengan uji Durbin Watson. Untuk melihat apakah terjadi autokorelasi atau tidak yaitu dengan cara menghitung batas atas dan batas bawah, kemudian melihat angka yang ada pada Durbin Watson. Hipotesisnya adalah :

Ho : tidak terjadi autokorelasi

Ha : terjadi autokorelasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**5. Analisis Korelasi**

Sebelum dilakukan pengujian regresi, dilakukan uji korelasi terlebih dahulu untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang signifikan antara variabel dependen dengan variabel-variabel independen. Teknik analisis korelasi Pearson Product.

Moment termasuk teknik statistic parametric yang menggunakan data interval dan ratio dengan persyaratan tertentu.

a) Rumus Korelasi Sederhana

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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

Keterangan :

n = jumlah data (responden)

X = variabel bebas

Y = variabel terikat

b) Rumus Korelasi Berganda

$$R_{y.x_1x_2} = \sqrt{\frac{r^2_{yx_1} + r^2_{yx_2} - 2r_{yx_1} r_{yx_2} r_{x_1x_2}}{1 - r^2_{x_1x_2}}}$$

Keterangan

$R_{y.X_1X_2}$  = koefisien korelasi ganda

$X_1$  = variabel bebas ke 1

$X_2$  = variabel bebas ke 2

Y = variabel tak bebas

Korelasi Pearson Product Moment dilambangkan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga (-1<r<+1). Apabila r= -1 artinya korelasi negative sempurna, r=0 artinya tidak ada korelasi, dan r =1 berarti korelasinya sangat kuat. Sedangkan arti harga r akan dikonsultasikan dengan table interpretasi nilai r sebagai berikut :

Tabel 3.2

Interpretasi Koefisien Korelasi nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
--------------------	------------------

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



0,8-1	Sangat Kuat
0,6-0,799	Kuat
0,4-0,599	Cukup Kuat
0,2-0,399	Rendah
0,0-0,199	Sangat Rendah

### Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan di masa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (independent) terhadap satu variabel tak bebas. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = variabel terikat

X<sub>1</sub> = variabel bebas pertama

X<sub>2</sub> = variabel bebas kedua

X<sub>3</sub> = variabel bebas ketiga

X<sub>n</sub> = variabel bebas ke ..n

a dan b<sub>1</sub> serta b<sub>2</sub> = konstanta

### 7. Uji Keberartian Model (Uji F)

Uji statistic F menunjukkan apakah variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



variabel dependen/ terikat. Uji F digunakan untuk melihat signifikansi model regresi, apakah model regresi penelitian layak digunakan, dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_0 : b_1, b_2 = 0$  : Tidak terdapat pengaruh

$H_a : b_1, b_2 > 0$  : Terdapat pengaruh

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- Jika signifikansi  $\leq 0,05$  atau  $F \text{ hitung} \geq F \text{ tabel}$  maka tolak  $H_0$  (ada pengaruh)
- Jika signifikansi  $> 0,05$  atau  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$  maka tidak tolak  $H_0$  (tidak ada pengaruh)

#### 8. Uji Signifikansi Koefisien (Uji t)

Uji statistic t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t merupakan sebuah uji untuk menguji hipotesis rata-rata, uji t dapat dilakukan atas dua rata-rata satu sampel atau dua sampel pengamatan. Pengujian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas (kualitas layanan dan persepsi harga ) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) secara terpisah ataupun bersama-sama. Pengujian ini menggunakan hipotesis sebagai berikut:

$H_0 : b_1, b_2 = 0$  : Tidak terdapat pengaruh positif

$H_a : b_1, b_2 > 0$  : terdapat pengaruh positif

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

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model (Kualitas Layanan dan Persepsi Harga) dalam menerangkan variasi variabel dependen/ tidak bebas (Kepuasan Pelanggan). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel dependen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (crosssection) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (time series) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.