

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini peneliti akan menguraikan jenis dan desain penelitian dipakai. Peneliti akan membahas mengenai objek penelitian, variabel penelitian, dan berbagai hal yang berkaitan dengan metode yang dipakai saat penelitian dan teknik analisisnya.

A. Objek Penelitian

Gambaran umum objek penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas layanan, loyalitas konsumen dan persepsi harga terhadap Perusahaan Uber Indonesia. Subjek penelitian yang dipilih adalah 100 orang responden yang merupakan pelanggan Uber. Periode pengambilan sampel dilakukan pada bulan Februari 2017.

B. Desain Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam metode penelitian ini bila ditinjau dari berbagai perspektif yang berbeda yaitu:

1. Derajat Kristalisasi Pertanyaan Riset

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat formal, karena 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 kuesioner. Metode pengumpulan data dengan cara ini dipilih untuk mendapatkan data primer yang bersumber langsung dari responden Uber.

3. Pengendalian Variabel-Variabel oleh Peneliti

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.



Penelitian ini menggunakan *ex post facto study* dimana peneliti tidak memiliki

kontrol atas variable, dalam arti peneliti tidak mampu memanipulasi variable, peneliti hanya melaporkan peristiwa yang telah terjadi atau yang sedang terjadi.

4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini tergolong kedalam penelitian deskriptif dan kausal. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan penilaian konsumen yang terkait untuk mencari tahu apa, siapa, dimana, kapan dan berapa banyak. Sedangkan penelitian kausal tujuannya untuk mengamati dan menjelaskan hubungan antar variabel yang terdapat pada penelitian ini. Sehingga dapat dikatakan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan Uber di Jakarta.

5. Dimensi waktu

Dilihat dari sisi dimensi waktunya, penelitian ini merupakan penelitian *cross-sectional* yang artinya pengumpulan data hanya dilakukan satu kali yaitu pada saat penyebaran kuesioner kepada responden Uber di Jakarta

6. Cakupan Topik

Penelitian ini adalah penelitian statistik yang mencoba untuk menjelaskan karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel. Hipotesis dalam penelitian ini akan diuji secara kuantitatif.

7. Lingkungan Penelitian



Penelitian ini termasuk dalam kondisi lingkungan aktual (kondisi lapangan),

① karena data –data didapatkan secara langsung dari responden Uber di Jakarta dengan menyebarkan kuesioner.

8. Persepsi subyek

Hasil kesimpulan dari penelitian ini bergantung pada jawaban - jawaban yang diberikan oleh subyek penelitian. Dimana persepsi subyek penelitian dapat mempengaruhi hasil penelitian. Persepsi yang baik adalah persepsi yang nyata dan tidak terdapat penyimpangan dari situasi sehari-hari.

C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian

Variabel – variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Variabel Independen

Menurut Uma Sekaran dan Roger Bougie (2011: 72), variabel independen adalah salah satu yang mempengaruhi variabel dependen baik secara positif atau negatif. Pada penelitian ini variabel independennya adalah kualitas layanan (X1) dan persepsi harga (X2).

a. Indikator Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono (2012:51), bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategik.

Tabel 3.1

Indikator Kualitas Layanan



b. Indikator Persepsi Harga

Menurut Xia et al pada Lee dan Lawson-Body (2011:532), mengemukakan bahwa persepsi harga merupakan penilaian pelanggan dan

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	Skala
Kualitas Layanan	Keandalan	1. Sopir mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan. 2. Keahlian Sopir dalam menggunakan aplikasi Uber. 3. Kehandalan Sopir dalam penanganan masalah layanan pada pelanggan.	Interval
	Daya Tanggap	1. Kesiapan Sopir melayani keluhan pelanggan dengan tepat waktu. 2. Kesiapan Sopir untuk merespons keluhan pelanggan.	Interval
	Assuransi	1. Sopir paham akan rute perjalanan sesuai kebutuhan pelanggan. 2. Sopir dapat dipercaya. 3. Sopir membuat pelanggan merasa aman saat dalam transaksi mereka.	Interval
	Empati	1. Sopir memberikan perhatian lebih kepada pelanggan. 2. Sopir Uber mengutamakan kepentingan terbaik untuk pelanggan.	Interval

bentuk emosional yang terasosiasi mengenai apakah harga yang ditawarkan



© 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.		3. Sopir sopan saat berbicara dengan pelanggan.	
	Bukti Fisik	1. Sopir Uber berpakaian rapih saat melayani pelanggan. 2. Mobil Uber dalam keadaan bagus. 3. Keadaan di dalam mobil Uber bersih.	Interval

oleh penjual dan harga yang dibandingkan dengan pihak lain masuk di akal, dapat diterima atau dapat dijustifikasi.

Tabel 3.2

Indikator Persepsi Harga

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	Skala
Persepsi Harga	Persepsi Kualitas	1. Tarif Uber masuk akal dengan manfaat yang diberikan. 2. Tarif Uber dapat diterima sesuai dengan kualitas yang diberikan.	Interval



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Persepsi Biaya yang Dikeluarkan	Interval
		1. Penetapan harga Uber lebih baik dibandingkan dengan pesaing yang menggunakan harga tetap (Uber, Gocar). 2. Penetapan harga Uber lebih baik dibandingkan dengan pesaing yang menggunakan argo (Ekspress, Taxiku).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

2. Variabel Dependen

Menurut Uma Sekaran dan Roger Bougie (2011: 71), variabel dependen adalah variabel yang menjadi perhatian utama peneliti. Tujuan peneliti adalah untuk memahami dan mendeskripsikan variabel dependen. Pada penelitian ini variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan (Y). Kepuasan adalah tingkat perasaan

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.



seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk, 2012 : 52).

Tabel 3.3

Indikator Kepuasan Pelanggan

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	Skala
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan akan produk	1. Keinginan untuk memakai Uber kembali. 2. Anda akan merekomendasikan Uber kepada orang lain. 3. Uber menjadi pilihan utama Anda saat ingin berpergian.	Interval

D. Teknik Pengambilan Sample

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* atau yang juga disebut pengambilan sampel secara tidak acak. Pendekatan yang digunakan adalah *judgement sampling*, dimana pengambilan anggota sampelnya dilakukan berdasarkan kriteria penelitian yakni konsumen menggunakan Uber di Jakarta.

E. Teknik Analisis Data

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 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 16.

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 tidak akan diteliti lebih lanjut. Syarat yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut :

- a. $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$, data valid
- b. $r_{\text{hasil}} < r_{\text{tabel}}$, 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)

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.



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:

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

Keterangan :

k = jumlah butir pertanyaan

r_{11} = koefisien reliabilitas instrument

$\sum \sigma_t^2$ = jumlah varians butir

σ^2 = 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

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.



X_i = nilai skor yang dipilih

N = jumlah sampel

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

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

3. Analisis Deskriptif

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

- Rata-rata Hitung (mean)

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 :

μ = Rata-rata hitung

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

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.

X_i = Data

N = ukuran sampel

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:

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

Keterangan :

X_i = frekuensi

b_i = bobot nilai

$\sum X_i$ = 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

© 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.

SS	TS	N	S	SS
1,8	2,6	3,4	4,2	5

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)

4,21 – 5,00 = Sangat Setuju (SS)

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

c. Uji AutoKorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi di antara sesama data pengamatan, dimana terdapat suatu data yang dipengaruhi oleh data periode sebelumnya (data time series yang

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. 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.

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

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 statistik parametric yang menggunakan data interval dan ratio dengan persyaratan tertentu.

a) Rumus Korelasi Sederhana

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

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
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

6. Analisis Regresi Linier Berganda

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.



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 :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \dots + b_nX_n$$

Keterangan :

Y = variabel terikat

X_1 = variabel bebas pertama

X_2 = variabel bebas kedua

X_3 = variabel bebas ketiga

X_n = variabel bebas ke ..n

a dan b_1 serta b_2 = 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 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 $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka tolak H_0 (ada pengaruh)

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.



b. 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-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.

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

