



BAB III

METODE PENELITIAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Obyek Penelitian

Menurut Sugiyono (2011:38) objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari individu, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Obyek penelitian yang diteliti pada penulisan skripsi ini adalah pengunjung bioskop Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta. Pada penelitian ini yang akan diteliti adalah apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan yang dilakukan oleh pihak Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta terhadap kepuasan pelanggan di bioskop tersebut. Penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang berbentuk fisik maupun *online* kepada para pengunjung Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta yang telah menonton di bioskop tersebut.

B. Desain Penelitian

Dalam melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta, peneliti memilih menggunakan riset penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk menguji teori atau hipotesis serta mendukung atau menolak teori yang terdapat dalam penelitian.

Menurut Sugiyono (2011:7), metode penelitian kuantitatif adalah metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode *discovery*, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode penelitian kuantitatif menggunakan data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

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.



Selain itu, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei eksplanatif. Jenis survei ini digunakan untuk mengetahui sebab akibat dari suatu kondisi tertentu atau yang mempengaruhi terjadinya sesuatu. Menurut Kriyantono (2010:60), riset ini digunakan untuk menjelaskan hubungan antara dua atau lebih variabel, selain itu survei yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk fisik dan online sebagai instrumen pengumpulan datanya. Penelitian ini termasuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel X dengan variabel Y. Dengan penggunaan kualitas layanan dapat menjadi salah satu hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Adanya kualitas layanan (variabel X) terhadap kepuasan pelanggan (variabel Y) di Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta, kedua variabel memiliki keterkaitan satu sama lain.

Penelitian ini bermaksud untuk menguji hipotesis tentang hubungan antar variabel atau menyatakan besar kecilnya hubungan antara kedua variabel yang diteliti yaitu kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta.

C Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas merupakan variabel yang memengaruhi, sedangkan variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kualitas layanan dan variabel terikat (Y) adalah kepuasan pelanggan di Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta. Variabel-variabel tersebut akan dijabarkan menjadi dimensi lalu dibentuk sebagai indikator guna untuk menjelaskan secara lebih terperinci mewakili sebuah instrumen yang akan berkaitan langsung dengan kuesioner

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

penelitian. Berikut ini merupakan variabel yang dijelaskan dalam bentuk tabel

Operasionalisasi :

Tabel 3.1

Operasionalisasi Variabel Penelitian (X)

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	SKALA
Kualitas Layanan	1. Keandalan (<i>Reliability</i>)	Film yang ditayangkan Flix Cinema adalah film yang <i>up-to-date</i>	Likert
	2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Penonton dapat melakukan transaksi pembelian tiket dengan cepat	Likert
		Penonton dapat melakukan transaksi pembelian makanan dengan cepat	Likert
		Penonton dapat melakukan transaksi pembelian minuman dengan cepat	Likert
	3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	Film yang ditayangkan Flix Cinema sesuai dengan jadwal yang tertera	Likert
		Harga tiket sesuai dengan informasi harga yang tertera	Likert

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Tabel 3.1 (Lanjutan)

<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p>	<p>Kualitas Pelayanan</p>	<p><i>Customer service</i> Flix Cinema menyediakan fasilitas kritik untuk meningkatkan kualitas</p>	Likert
		<p><i>Customer service</i> Flix Cinema menyediakan fasilitas saran untuk meningkatkan kualitas</p>	Likert
		<p><i>Customer service</i> Flix Cinema menanggapi keluhan penonton dengan tulus</p>	Likert
		<p>Fasilitas <i>portable charger</i> membedakan Flix Cinema dari bioskop lainnya</p>	Likert
		<p>Fasilitas kursi yang disediakan membuat penonton merasa nyaman</p>	Likert
		<p>Fasilitas <i>healthy choice</i> yang disediakan membuat penonton dapat mengonsumsi makanan organik untuk hidup sehat</p>	Likert

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.

Tabel 3.1 (Lanjutan)

(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)		Karyawan Flix Cinema	Likert
		berpenampilan rapi	

Tabel 3.2

Operasionalisasi Variabel Penelitian (Y)

VARIABEL	BENTUK VARIABEL	INDIKATOR	SKALA
Kepuasan Pelanggan	Kualitas Produk	Penonton merasa puas atas <i>sound system</i> yang digunakan Flix Cinema	Likert
		Penonton merasa puas atas tampilan visual yang ada di Flix Cinema	Likert
	Kualitas Pelayanan	Penonton merasa karyawan Flix Cinema melayani dengan ramah	Likert
		Penonton merasa fasilitas Flix Cinema modern	Likert
	Emosional	Penonton merasa bangga ketika menonton di Flix Cinema	Likert

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.

Tabel 3.2 (Lanjutan)

<p>C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>Kepuasan Pelanggan</p> <p>Ketepatan dan Kesesuaian Pernyataan</p>		Penonton merasa <i>prestigious</i> ketika menonton di Flix Cinema	Likert
	Harga	Harga yang ditawarkan Flix Cinema terjangkau	Likert
		Harga yang ditawarkan Flix Cinema dapat bersaing dengan bioskop lainnya	Likert
		Informasi yang diberikan oleh Flix Cinema sesuai dengan aktualisasi	Likert
		Informasi harga pada situs web Flix Cinema sesuai dengan harga yang tertera di kasir	Likert
		Informasi penayangan film pada situs web Flix Cinema sesuai dengan informasi yang tertera di kasir	Likert

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.



D. Teknik Pengumpulan Data

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

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner. Menurut Unaradjan (2013:132) angket atau kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain, yang bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna. Kriyantono (2010:97) menjelaskan bahwa tujuan dari penyebaran adalah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa adanya rasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam menjawab daftar pertanyaan.

Dalam pengumpulan data ini, kuesioner yang berisikan daftar pertanyaan terkait masalah yang diteliti akan dibagikan kepada responden, yaitu pengunjung Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta. Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian adalah angket tertutup. Menurut Riduwan (dalam Unaradjan, 2013:133) angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa, sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda silang atau tanda *checklist*.

Data kuesioner ini akan menjadi data primer yang kemudian diolah melalui program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

Selain itu, peneliti membagikan kuesioner berbentuk fisik dan *online* kepada responden terkait. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner berbentuk *online* dengan pertimbangan bahwa kuesioner berbentuk *online* ini lebih efisien dan dapat menjangkau responden yang lebih luas, tidak hanya berdasar pada satu titik lokasi saja. Selain itu, menurut Jumar Slamet (2016, diakses pada 3 Oktober 2017), kuesioner berbasis *email*, *website* maupun *online* dapat menjadi tambahan menu atau fitur perpustakaan dan kemajuan perpustakaan banyak diukur dengan

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.



penggunaan teknologi informasi yang diterapkan, salah satunya yakni melalui internet atau online.

Sedangkan jenis skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur instrumen-instrumen yang ada dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert menurut Unaradjan (2013:145) digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang kejadian atau gejala sosial tertentu.

Tabel 3.3
Bobot Nilai dari Skala Penelitian

Skala Peringkat	Bobot
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

E. Teknik Pengambilan Sampel

Seperti yang dijelaskan sebelumnya, untuk memperoleh hasil generalisasi yang akurat maka sampel yang digunakan dalam penelitian haruslah representatif dari populasi penelitian. Dalam Unaradjan (2013:112) dijelaskan bahwa sampel

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.



merupakan bagian dari populasi atau wakil dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* atau *non-random sampling*, di mana teknik pengambilan sampel ini tidak memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk dijadikan sampel penelitian. *Non-probability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut Unaradjan (2013:121) *purposive sampling* digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan tertentu dalam pengambilan sampel untuk mencapai tujuan tertentu.

Penelitian ini mengambil sampel kepada responden pria dan wanita yang sudah mengunjungi Flix Cinema di PIK Avenue Mall Jakarta. Kriteria yang ditetapkan peneliti adalah orang yang sudah mengunjungi Flix Cinema ataupun yang sudah melakukan transaksi di bioskop tersebut. Jumlah pengunjung di Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta dimasukkan ke dalam sampel *infinite* (tidak diketahui) karena tidak dapat diketahui secara pasti kerangka sampel yang memuat daftar nama anggota populasi.

Untuk penelitian ini jumlah responden yang sebanyak 100 (seratus) orang yang didapatkan dari hasil perhitungan dan pertimbangan jumlah sampel *infinite* dengan menggunakan rumus menurut Eriyanto (2007:293) sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 P (1 - P)}{E^2}$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (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.



Keterangan :

Z = Nilai tingkat kepercayaan. Pada penelitian ini akan digunakan tingkat kepercayaan sebesar 95% dengan nilai Z sebesar 1,96.

P = Variasi populasi. Variasi populasi dinyatakan dalam bentuk proporsi. Penelitian ini menggunakan variasi populasi 50%.

E = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 10% (0,1).

Setelah ditentukan, maka hasilnya adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1-0,5)}{0,1^2} = 96$$

Didapatkan jumlah sampel yang harus diambil oleh peneliti adalah 96 (sembilan puluh enam) responden yang kemudian akan dilakukan pembulatan menjadi 100 (seratus) orang responden. Pengukuran ini juga didukung oleh pendapat menurut Hair (2010:661-662) berdasarkan teori *Maximum Likelihood Estimation* (MLE) yang menyatakan bahwa bila ukuran sampel besar (melebihi 400-500) datanya menjadi terlalu sensitif dan kecocokan antara kesesuaian teori dengan lapangan menjadi kecil/rendah. Meskipun tidak ada ukuran sampel yang benar, rekomendasi untuk ukuran sampel berkisar antara 100-200.

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.



F. Teknik Analisis Data

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

Data yang telah dikumpulkan oleh penulis dari hasil kuesioner diolah dengan melalui beberapa tahapan dengan tujuan untuk mengetahui kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pengisian kuesioner sehingga data tersebut akurat, konsisten, dan lengkap. Setelah itu dilakukan proses koding dengan tujuan memudahkan memasukkan data kedalam komputer.

Alat ukur penelitian yang digunakan penulis adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Validitas menurut Arikunto (dalam Unaradjan, 2013:164) adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu alat ukur. Alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah, begitu juga sebaliknya. Dalam penelitian ini uji validitas akan dilakukan dengan rumus *Pearson Product Moment* melalui program SPSS sebagai berikut:

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

Keterangan :

r = Koefisien korelasi *Pearson's Product Moment*

n = Jumlah individu dalam sampel atau responden

$\sum X$ = Jumlah skor butir variabel X

$\sum Y$ = Jumlah skor butir variabel Y

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



2. Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas dilakukan, selanjutnya peneliti akan melakukan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah hasil pengukuran yang dilakukan cukup konsisten hasilnya jika dilakukan pengukuran berulang kali. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_n = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \delta b^2}{\sum \delta 1^2} \right)$$

Keterangan :

- r_n = Reliabilitas Instrumen
- k = Banyaknya butir pertanyaan
- $\sum \delta b^2$ = Jumlah varian butir
- $\sum \delta 1^2$ = Varian total

3. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk menganalisis jawaban dari pertanyaan kuesioner tentang profil responden dalam bentuk persentase. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$P = \frac{N}{m} \times 100$$

Keterangan :

- P = Persentase dari responden yang memiliki kategori tertentu
- X = Jumlah responden yang memiliki kategori tertentu
- n = Jumlah Total Respon

© 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.



4. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak, karena data yang baik merupakan data yang memiliki pola distribusi normal. Pengujian normalitas menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) dengan hipotesis yaitu:

H_0 : Data berdistribusi normal.

H_a : Data berdistribusi tidak normal.

Dengan signifikansi α sebesar 5%, maka dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Jika $Sig \geq 0,05$, maka terima H_0 , berarti data berdistribusi normal.
- b. Jika $Sig \leq 0,05$, maka tolak H_0 , berarti data berdistribusi tidak normal.

5. Uji Korelasi Sederhana

Analisis korelasi dilakukan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dalam penelitian ini analisis korelasi yang digunakan adalah Korelasi *Pearson Product Moment* (r). Rumus Korelasi *Pearson Product Moment* adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = koefisien korelasi

$\sum X$ = jumlah skor item variabel X

$\sum Y$ = jumlah skor item variabel Y

n = jumlah individu dalam sampel atau responden



Setelah melakukan penghitungan dengan rumus di atas, nilai r yang diperoleh akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r sebagai berikut :

Tabel 3.4
Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat rendah

Sumber : Unaradjan (2013:202)

6. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan linier antara variabel independen dengan variabel dependen. Menurut Priyatno (2010:55) analisis regresi linier sederhana adalah uji untuk melihat hubungan secara linear antara satu variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini, yang disebut sebagai variabel bebas adalah kualitas layanan sedangkan yang disebut sebagai variabel terikat adalah kepuasan pelanggan.

Analisis ini juga digunakan untuk mengetahui arah hubungan, apakah positif atau negatif. Uji ini dilakukan juga untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Dalam mengukur tingkat signifikansi biasanya digunakan 0,05. Tingkat signifikansi adalah probabilitas kesalahan tipe I, yaitu kesalahan menolak

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



hipotesis ketika hipotesis itu benar. Tingkat kepercayaan pada umumnya sebesar 95%, yang dimaksud dengan tingkat kepercayaan adalah tingkat dimana 95% nilai sampel akan mewakili nilai populasi dimana sampel berasal.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

- Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)
- X = Variabel independen
- a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)
- b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

6.1 Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat secara parsial. Pengujian dilakukan pada SPSS dengan taraf signifikansi α sebesar 5%, maka dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

Ho : tidak terdapat pengaruh variabel terikat terhadap variabel bebas secara parsial.

Ha : terdapat pengaruh variabel terikat terhadap variabel bebas secara parsial.

- a. Jika Sig < 0,05 atau t hitung > t tabel, maka terima Ha atau tolak Ho.



- b. Jika $\text{Sig} > 0,05$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka tolak H_a atau terima H_o .

6.2 Uji f

Uji f dilakukan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat secara simultan atau bersamaan. Pengujian dilakukan pada SPSS dengan taraf signifikansi α sebesar 5%, maka dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

H_o : tidak terdapat pengaruh variabel terikat terhadap variabel bebas secara simultan.

H_a : terdapat pengaruh variabel terikat terhadap variabel bebas secara simultan.

- a. Jika $\text{Sig} < 0,05$ atau $f \text{ hitung} > f \text{ tabel}$, maka tolak H_o atau terima H_a .

- b. Jika $\text{Sig} > 0,05$ atau $f \text{ hitung} < f \text{ tabel}$, maka terima H_o atau tolak H_a .

6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah bagian dari variasi total dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh variasi dalam variabel independen. Koefisien determinasi dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar variasi perubahan dalam satu variabel dependen yang ditentukan dengan variabel. Koefisien determinasi dinyatakan dalam persen (%) sehingga harus dikalikan 100%, tepatnya jika koefisien korelasi antara variabel X dan Y adalah 1,00. Koefisien determinasi adalah 1^2 atau $1 \times 100\% = 100\%$.

Artinya 100% dari variasi perubahan dalam variabel Y disebabkan oleh perubahan dari variabel X. Jika R^2 semakin besar atau mendekati 1, maka model semakin tepat dan semakin besar n (ukuran sampel) maka nilai R^2 cenderung makin kecil. Semakin kuat koefisien korelasinya, semakin besar koefisien determinasinya atau sebaliknya. Rumus pengujian koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$KP = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KP = koefisien penentu atau koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

© 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.