



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Penelitian ini menitikberatkan untuk mengetahui sumber informasi atau objek dalam penelitian ini adalah pria dan wanita yang bertempat tinggal di wilayah Jakarta Selatan pada kecamatan Mampang Prapatan dengan usia 17 tahun keatas. Menurut Sugiyono (2013:38), objek penelitian adalah atribut atau sifat atau nilai dari individu, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Objek dalam penelitian ini dipilih karena peneliti meyakini bahwa setiap orang membutuhkan internet sebagai bantuan untuk memperlancar berbagai aktivitas digital masyarakat dalam berselancar dengan Internet.

B. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Dalam pengertiannya, menurut Sugiyono (2013:9):

“Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang akan dicapai, maka metode penelitian yang digunakan adalah riset kuantitatif eksplanatif atau penelitian penjelasan. Menurut Berger (dalam Kriyantono, 2012:384), eksplanatif merupakan penelitian yang berusaha menjelaskan korelasi antara suatu gejala sosial satu (variabel x) dengan gejala sosial lain (variabel y), sekaligus menjawab mengapa itu terjadi

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.



melalui pengujian hipotesis. Sedangkan menurut Kriyantono (2012:60), metode eksplanatif ini digunakan apabila periset ingin mengetahui mengapa situasi atau kondisi tertentu terjadi atau apa yang memengaruhi terjadinya sesuatu. Periset dituntut membuat hipotesis sebagai asumsi awal untuk menjelaskan hubungan antarvariabel yang diteliti. Dengan menggunakan metode tersebut, diharapkan dapat menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel strategi bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia di Jakarta Selatan.

Metode penelitian ini dalam pelaksanaannya menggunakan pendekatan survei, dimana informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Menurut Singarimbun dan Effendi (2006:3), pendekatan survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Kuesioner sebagai instrumen utama untuk mendapatkan informasi dari sejumlah responden yang diasumsikan mewakili populasi secara spesifik. Karena itu penggunaan teknik *sampling* yang benar sangat menentukan kualitas riset.

C. Variabel Penelitian

Pada penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab atau merubah/mempengaruhi variabel lain. Sedangkan variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel lain (Siregar 2013:10).

Variabel bebas adalah variabel yang dapat berdiri sendiri dan tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel bebas juga merupakan variabel yang mempengaruhi atau variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (*dependent variable*). Sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi

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.



oleh variabel bebas (*independent variable*). Dalam penelitian ini variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan. Berikut dapat dijelaskan variabel-variabel penelitian pada tabel operasional berikut ini:

Tabel 3.1
Tabel Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Bauran Pemasaran (Variabel X)	Product	Bentuk atau model suatu barang yang disediakan untuk dijual terlihat menarik
		Memiliki fitur aplikasi myIndiHome
		Memiliki fitur khusus merekam video
		Barang yang ditawarkan untuk dijual memiliki daya tahan lama
		IndiHome memiliki keunikan dibandingkan produk sejenisnya
	Place	Kemudahan untuk menjangkau, misalnya: lokasi yang mudah dijangkau transportasi umum
		Berada ditempat yang jauh dari pesaing sejenisnya
		Lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal
	Price	Harga barang yang ditawarkan terjangkau
Harga barang yang ditawarkan dapat bersaing dengan perusahaan yang menawarkan kategori produk sejenis		

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.

Tabel 3.1
Tabel Operasional Variabel (Lanjutan)

Variabel	Dimensi	Indikator
Bauran Pemasaran (Variabel X)	<i>Promotion</i>	Penjualan barang yang dipublikasikan melalui media televisi
		Penjualan barang yang dipublikasikan melalui media <i>online</i> seperti <i>email</i>
		Penjualan barang yang dipublikasikan melalui penyebaran brosur
		Bentuk promosi yang ditawarkan Telkom membuat pelanggan memilih IndiHome
	<i>Process</i>	Prosedur registrasi yang mudah dan cepat
		Mekanisme pembayaran dapat dilakukan secara tunai atau debit atau kredit.
		Proses pemasangan alat dirumah yang cepat
	<i>People</i>	Karyawan bersikap ramah dan sopan kepada konsumen
		Karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang IndiHome.
	<i>Physical Evidence</i>	Ruangan yang nyaman dengan desain interior yang menarik
		Bangunan mempunyai desain ekterior yang menarik
		Karyawan memiliki penampilan kerapihan dan seragam yang menarik

© 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.



Tabel 3.1
Tabel Operasional Variabel (Lanjutan)

Variabel	Dimensi	Indikator
Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	Konsumen yang puas	Konsumen yang puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama
	Membeli lagi	Membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk lama
	Membicarakan hal-hal yang baik	Membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan
		Membicarakan hal-hal yang baik tentang produknya ke orang lain
	Tidak terlalu memperhatikan merek	Tidak terlalu memperhatikan merek pesaing
		Tidak terlalu sensitif terhadap harga pesaing
	Menawarkan ide	Menawarkan ide barang atau jasa kepada perusahaan
	Biaya layanan murah	Biaya pelayanan lebih murah dibandingkan pelanggan baru karena transaksi menjadi lebih rutin

© 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.

D. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Kriyantono (2012:95), metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan periset untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner. Penelitian lapangan dalam penelitian ini berupa kuesioner, yaitu menyebarkan sebuah rangkaian pertanyaan beserta dengan pilihan jawaban kepada responden.

Penelitian ini menggunakan mekanisme pengumpulan data kuesioner yang dimana berisikan daftar pertanyaan terkait masalah yang diteliti akan dibagikan kepada responden, yaitu penduduk DKI Jakarta di wilayah Jakarta Selatan. Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian adalah pertanyaan tertutup. Menurut



Kriyantono (2012:98) pertanyaan tertutup adalah suatu angket dimana responden telah diberikan alternatif jawaban oleh periset. Responden tinggal memilih jawaban yang menurutnya sesuai dengan realitas yang dialaminya, biasanya dengan memberikan tanda x atau tanda *checklist*. Data kuesioner ini akan menjadi data primer yang kemudian diolah melalui program *Statistical Product and Service Solution (SPSS)*.

Sedangkan jenis skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur instrumen-instrumen yang ada dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert menurut Kriyantono (2012:138) digunakan untuk mengukur sikap seseorang tentang suatu objek sikap. Objek sikap ini biasanya telah ditentukan secara spesifik dan sistematis oleh periset. Indikator-indikator dari variabel sikap terhadap suatu objek merupakan titik tolak dalam membuat pertanyaan atau pernyataan yang harus diisi responden.

Format skala likert dirancang untuk memungkinkan pelanggan menjawab dalam berbagai tingkatan pada setiap butir yang menguraikan tiap-tiap variabel (Supranto, 2011:85-86). Jawaban setiap pertanyaan instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Setiap pertanyaan mempunyai lima alternatif jawaban, dan untuk masing-masing pilihan jawaban diberikan skor seperti pada tabel berikut:

Tabel 3.2
Skala Likert

Keterangan	Singkatan
Sangat Setuju	(SS)
Setuju	(S)
Netral	(N)
Tidak Setuju	(TS)
Sangat Tidak Setuju	(STS)



E. Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:57) bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan definisi yang dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa populasi adalah semua obyek atau subyek yang diteliti dalam penelitian ini. Untuk lebih jelas mengenai data pelanggan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, dapat dilihat pada bagian lampiran dari penelitian ini.

Adapun populasi dari penduduk DKI Jakarta pada wilayah Jakarta Selatan di kecamatan Mampang Prapatan berdasarkan Badan Pusat Statistik (Jakarta Dalam Angka 2016, diakses pada 30 Mei 2017) berjumlah 145.497 penduduk, namun berdasarkan data pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.3
Data Pelanggan PT. Telekomunikasi

LSTO	Jumlah/Total Pelanggan
Jakarta Selatan	30.466
STO Mampang	

Sumber: Direktorat *Consumer*, Subdit Fulfillment Telkom Jakarta Selatan (List data 12 Mei 2017).

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2013:59) adalah “sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, sampel merupakan bagian dari populasi penelitian.

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.



Adapun 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 Kriyantono (2012:158) *purposive sampling* mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat periset berdasarkan tujuan riset. Periset memilih sampel dari orang-orang yang menggunakan suatu produk dan menanyakan kepada mereka untuk membandingkannya.

Adapun sampel yang peneliti tetapkan untuk penelitian ini memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Responden adalah pria atau wanita yang mendaftar untuk individu berusia 17 tahun keatas.
2. Responden adalah pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia.
3. Responden adalah pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia yang tinggal di wilayah Mampang Prapatan, Jakarta Selatan.

Jumlah sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

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.



Berdasarkan rumus tersebut, maka perhitungan sampel yang digunakan

© dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{30.466}{1 + 30.466 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{30466}{1 + 76.165}$$

$$n = \frac{30466}{77.165}$$

$$n = 394.816$$

$$n \approx 395$$

Keterangan:

N = Besar populasi

n = Besar sampel

e = Presisi ditetapkan 5% dengan tingkat kepercayaan 95%. Batas kesalahan yang ditolerir ini bagi setiap populasi tidak sama. Ada yang 1%, 2%, 3%, 4%, 5%, atau 10% (Menurut Umar, dalam Kriyantono 2012:164).

Dengan demikian, maka diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak **394.816** kemudian peneliti bulatkan menjadi **395** responden.

F. Teknik Analisis Data

Penelitian kuantitatif dalam analisis data merupakan kegiatan setelah data terkumpul dari seluruh responden. Kegiatan dalam analisis data adalah, mengelompokkan data berdasarkan variabel penelitian, mentabulasi data, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis

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.



yang telah diajukan penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Agar data yang dikumpulkan dapat bermanfaat, maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Tujuan metode analisis data adalah untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari sejumlah data yang terkumpul. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program *SPSS Statistics*.

1. Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kesahihan setiap item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing item pertanyaan yang ditujukan kepada responden dengan total skor untuk seluruh item. Apabila nilai koefisien korelasi butir item pertanyaan yang sedang diuji lebih besar dari r tabel dengan taraf signifikan 5%, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan tersebut merupakan konstruksi (*construct*) yang valid, Sugiyono (2013:373).

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

Keterangan:

- r = koefisien korelasi
- $\sum X$ = jumlah skor item variabel X
- $\sum Y$ = jumlah skor item variabel Y
- n = jumlah individu dalam sampel atau responden

Hasil dari r_{hitung} kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dengan menggunakan peluang tingkat kesalahan (α) sebesar 10% dari tabel *r product moment*.



2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas statistik diperlukan untuk memastikan validitas dan ketepatan analisis statistik. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan cara menguji coba instrument sekali saja, kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Kuesioner dikatakan andal apabila koefisien reliabilitas bernilai positif dan lebih besar dari pada nilai kritis, Azwar (2010:117).

Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah diatas 0,6. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan dan akurasi. Uji ini menggunakan teknik *Cronbach Alpha* dengan rumus:

$$r_n = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \delta b^2}{\delta t^2} \right]$$

Keterangan :

r_n = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \delta b^2$ = jumlah varian butir

$\sum \delta t^2$ = Varian total

3. Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif variabel digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pendapat responden atas pertanyaan yang telah diberikan. Cara menghitungnya adalah seluruh perkalian antara frekuensi dengan nilai skor masing-masing dibagi dengan jumlah total frekuensi. Perhitungan tersebut menggunakan rumus sebagai berikut:

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.



$$\bar{x} = \frac{\sum f_i \cdot X_i}{n}$$

Keterangan :

- \bar{x} = rata-rata skor
- f_i = frekuensi pengamatan
- X_i = skor atau bobot nilai 1-2-3-4-5
- n = total jumlah frekuensi

4. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011:160), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid.

Cara untuk mengetahui normalitas adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal, dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2011:162).

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Uji Regresi linier sederhana untuk melihat hubungan antara dua variabel, serta untuk melihat dampak variabel terikat pada variabel bebas yang diteliti dan seberapa besar dampak tersebut. Dimana variabel terikat dalam penelitian ini

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.



adalah kepuasan pelanggan IndiHome dan variabel bebasnya adalah strategi bauran pemasaran IndiHome sebagai produk PT. Telekomunikasi Indonesia.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dalam mengukur tingkat signifikansi biasanya digunakan 0,05. Tingkat signifikansi adalah probabilitas kesalahan tipe I, yaitu kesalahan menolak hipotesis ketika hipotesis itu benar. Tingkat kepercayaan pada umumnya sebesar 95%, yang dimaksud dengan tingkat kepercayaan adalah tingkat dimana 95% nilai sampel mewakili nilai populasi dimana sampel berasal.

Rumus regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y: nilai yang diprediksikan

X: nilai variabel independen (bebas)

a: konstanta atau jika nilai X=0

b: koefisien regresi

Sumber: Kriyantono, (2012:184).

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

6 Pengujian Hipotesis

a. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji f)

Uji f pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Ghozali, 2011:84). Dalam penelitian ini pengujian hipotesis secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel produk, harga, saluran distribusi/tempat, promosi, proses, orang, dan bukti lingkungan fisik secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya,

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.



yaitu kepuasan pelanggan. Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini dengan kriteria pengujian:

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

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

Jika Sig < 0,05 atau f hitung > f tabel, maka Ho ditolak atau diterima.

Jika Sig > 0,05 atau f hitung < f tabel, maka Ho diterima atau ditolak.

Dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 5\%$).

b. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2011:84). Pengujian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas (produk, harga, tempat, promosi, orang, sarana fisik, dan proses) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) secara terpisah atau parsial. Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

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

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

Kriteria pengujian:

Jika Sig < 0,05 atau t hitung > t tabel, maka Ho ditolak atau diterima.

Jika Sig > 0,05 atau t hitung < t tabel, maka Ho diterima atau ditolak.

Dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 5\%$).

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



7. Uji Koefisien Determinasi

Ⓒ Pengujian koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi dinyatakan dalam % (Persen). Koefisien determinasi adalah $1 \times 100\% = 100\%$ yang memiliki arti variasi perubahan variabel terikat 100% disebabkan oleh variabel bebas. Jika koefisien determinasi (R^2) semakin besar yaitu mendekati 1, maka model semakin tepat. Rumus pengujian koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

KP = koefisien penentu atau koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

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.