



## BAB III

### METODE PENELITIAN



Hak cipta milik IBI KIGs (Institute of Business and Informatica Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### A. Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah pengaruh variabel kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen sepeda motor Yamaha Nmax. Pada penelitian ini yang menjadi objek yang diteliti adalah pengguna sepeda motor Yamaha Nmax di Jakarta Utara. Penelitian ini dilakukan melalui pengisian kuesioner dengan subyek penelitian yaitu para konsumen sepeda motor Yamaha Nmax di Jakarta Utara.

#### B. Desain Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2016: 147), struktur permasalahan penelitian kerangka kerja, organisasi, atau konfigurasi dari hubungan antarvariabel studi yang diteliti maupun perencanaan investigasi yang digunakan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai hubungan tersebut.

##### 1. Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian

Studi penelitian dapat bersikap *formal* atau *eksploratif*. Berdasarkan tingkat perumusan masalah, studi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *formal*. Studi *formal* dimulai dengan hipotesis atau pertanyaan penelitian dan melibatkan prosedur yang tepat serta spesifikasi sumber data. Tujuan dari desain *formal* adalah untuk menguji hipotesis dan menjawab semua pertanyaan penelitian yang dikemukakan.

##### 2. Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan metode pengumpulan data, penelitian ini menggunakan studi komunikasi. Dimana studi komunikasi dilakukan dengan memberikan pertanyaan

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.



kepada subjek penelitian dan mengumpulkan respon mereka berdasarkan makna personal maupun umum.



### 3. Kontrol Peneliti terhadap Variabel

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan desain *ex post facto*. Dimana peneliti tidak memiliki control terhadap variabel-variabel, dalam artian memanipulasinya. Penelien hanya dapat melaporkan apa yang telah terjadi atau apa yang sedang terjadi.

### 4. Tujuan Studi

Penelitian ini memiliki tujuan kausal. Dalam studi kausal, penulis berusaha untuk menjelaskan hubungan antar variabel, yaitu bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen sepeda motor Yamaha Nmax.

### 5. Dimensi Waktu

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan studi *cross sectional*. Penelitian hanya dilakukan satu kali dan menyajikan potret suatu kejadian dalam satu waktu.

### 6. Cakupan Topik

Penelitian ini menggunakan studi statistik. Studi statistik didesain untuk cakupan yang lebih luas dan bukan lebih mendalam. Studi ini berusaha menangkap karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel.

### Lingkungan Penelitian

Dilihat dari lingkungan penelitian, penelitian ini termasuk dalam kondisi lapangan. Karena penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen pengguna sepeda motor Yamaha Nmax

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.



## 8. Kesadaran Persepsi Partisipan

Persepsi subjek atau responden berpengaruh terhadap proses penelitian dan merupakan hal yang penting dalam melakukan penelitian. Persepsi yang baik adalah persepsi yang nyata dan tidak ada penyimpangan di kehidupan sehari-hari.

### 1. Variabel Kualitas Produk

Variabel kualitas produk dijabarkan dalam tabel 3.1 berikut :

**Tabel 3.1**

#### Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Produk (Kotler & Keller 2016: 9)	Bentuk	Tampilan motor Yamaha Nmax menarik perhatian anda  Motor Yamaha Nmax membuat anda nyaman	Interval
	Fitur	Motor Yamaha Nmax memiliki kapasitas bagasi yang luas	Interval
	Desain	Motor Yamaha Nmax memiliki tampilan yang elegan dan menarik perhatian anda	Interval

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.



**© 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.

		Motor Yamaha Nmax memiliki desain yang unik dikelas motor matic	
	Kualitas Kinerja	Motor Yamaha Nmax adalah motor matic kelas atas	Interval
	Kehandalan	Motor Yamaha Nmax dilengkapi dengan double suspense  Motor Yamaha Nmax sudah dilengkapi lampu LED dan Spidometer digital	Interval
	Gaya	Motor Yamaha Nmax membuat pengguna menjadi terlihat stylist	Interval

## 2. Variabel Kualitas Layanan

Variabel kualitas produk dijabarkan dalam tabel 3.2 berikut :

**Tabel 3.2**

### Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan (Kotler dan Keller 2016: 442)	<i>Reliability</i> (keandalan)	Ketepatan waktu dalam pengiriman motor Yamaha Nmax sesuai dengan estimasi yang dijanjikan  Pegawai Yamaha cekatan dalam melayani pelanggan	Interval
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Pegawai Yamaha memberikan pelayanan dengan cepat  Pegawai Yamaha bersedia membantu permasalahan yang dihadapi pelanggan	Interval
	<i>Assurance</i> (jaminan)	Saya merasa aman saat melakukan pembelian dan service terhadap motor Yamaha Nmax	Interval

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBIKKG (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.



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.

		Saya merasa layanan service pada sepeda motor Yamaha Nmax dapat bertanggung jawab atas garansi yang di berikan	
	<i>Empathy</i>  (empati)	Yamaha menanggapi setiap keluhan dengan cepat	Interval
	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	Logo Yamaha mempunyai design yang simple dan unik sehingga brand tersebut gampang dikenali	Interval

### 3. Variabel Kepuasan Konsumen

Variabel kualitas produk dijabarkan dalam tabel 3.3 berikut :

**Tabel 3.3**

#### Operasionalisasi Variabel Kepuasan Konsumen

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Konsumen	Konfirmasi Harapan	Pelayanan yang diperoleh dari	Interval



(Kotler and Keller 2016: 38)		karyawan Yamaha Nmax sesuai harapan	
	Minat Pembeli Berulang	Dengan layanan yang di berikan apakah anda akan melakukan kembali pembelian motor Yamaha Nmax	Interval
	Kesediaan Merekomendasikan	Dengan Pelayanan dari Yamaha apakah anda akan merekomendasikan teman anda untuk membeli Produk Nmax	Interval

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.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan teknik komunikasi, dengan menyebarkan kuesioner melalui Google Docs secara online dan bertatap langsung kepada pelanggan secara offline.

Berdasarkan daftar pertanyaan pada kuesioner yang dibuat oleh peneliti, untuk menentukan penilaian skor atas jawaban yang diberikan oleh responden, peneliti menetapkan nilai masing-masing jawaban yang diperoleh berdasarkan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengatur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.



#### D. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan *non probability sampling*. Menurut Sugiyono (2016: 82), *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *judgement sampling*.

Pendekatan yang digunakan adalah *judgement sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan memilih satuan sampling atas dasar pertimbangan tertentu. Dalam hal ini responden yang dipilih yaitu orang-orang yang menggunakan sepeda motor Yamaha Nmax di Jakarta Utara.

#### E. Teknik Analisis Data

Dalam melakukan pengolahan data, dalam rangka menganalisis data-data yang diperoleh untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Peneliti menggunakan alat bantu pengolahan data berupa penggunaan *software* (perangkat lunak) yaitu SPSS 22.0. adapun teknik analisis data yang digunakan penelitian ini adalah :

##### Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016: 52), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pernyataan dalam kuisisioner yang sudah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





Dalam pengambilan keputusan uji validitas ini, peneliti membandingkan hasil

perhitungan *Pearson Product Moment* dengan r tabel sebesar 0,361 (n=100, α=5%).

Peneliti menggunakan rumus Korelasi *Pearson Product Moment* 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 = korelasi

x = skor tiap pertanyaan

y = skor total

n = jumlah responden

## 2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2016: 47), suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dapat menggunakan rumus Cronbach's Alpha, sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{K}{k-1} \right] \left[ \frac{1 - \sum s_b^2}{\sum s_t^2} \right]$$

Keterangan:

r = reliabilitas internal seluruh instrument

k = jumlah

$\sum s_b^2$  = jumlah varian butir

$\sum s_t^2$  = Varian total

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.



### 3. Analisis Deskriptif

#### a. Rata-Rata Hitung

Cara menghitung skor dengan menggunakan seluruh perkalian antara frekuensi dengan nilai skor masing-masing dibagi dengan jumlah total frekuensi.

$$X = \sum \frac{Fi \cdot Xi}{n}$$

Keterangan:

X: Skor rata-rata

Fi: Frekuensi pemilihan nilai

Xi: Skor (1, 2, 3, 4, 5)

n: Jumlah total frekuensi/data yang digunakan

#### b. Rentang Skala

Dalam mendeskripsikan variable-variabel yang diteliti akan dilakukan dengan menggunakan skor rata-rata dan selanjutnya skor rata-rata tersebut akan di plot pada rentang skala Data primer yang telah diperoleh dari kuisisioner selanjutnya dikelompokkan ke dalam rentang skala untuk menentukan posisi nilai skor rata-rata suatu variabel / dimensi / indikator.

Adapun perhitungan rentang skala adalah sebagai berikut :

$$Rs = m - l$$

k

Keterangan :

Rs = Rentang skala    m = Skor terbesar    k = Banyaknya kategorisasi

l = skor terkecil

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.



Skor terbesar adalah 5 dan skor terkecil adalah 1, jumlah kelas atau kategori 5, maka dapat ditentukan rentang skalanya sebagai berikut :

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

Tabel 3.4 menyajikan rentang skala dan kriterianya

**Tabel 3.4**  
**Kriteria Rentang Skala**

Rentang Nilai	Kriteria
1,00 - 1,80	Sangat Tidak Baik /Sangat Tidak Puas
1,81 - 2,60	Tidak Baik/Tidak Puas
2,61 - 3,40	Cukup Baik/Cukup Puas
3,41 - 4,20	Baik/ Puas
4,21 - 5,00	Sangat Baik/ Sangat Puas

**C 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 Asumsi Klasik**

**a. Uji Normalitas**

Menurut Ghazali (2016: 154), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji statistik dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non – parametrik Kolmogorov – Smirnov (K-S)

Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

$H_0$ : data residual berdistribusi normal

$H_a$ : data residual tidak berdistribusi normal



Jika terdapat normalitas, maka residual akan terdistribusi secara normal dan independen. Model yang paling baik adalah distribusi data normal/mendekati normal.

**b. Uji Multikolinieritas**

Menurut Ghozali (2016: 103), Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Jika variabel *independent* saling berkorelasi, maka variabel – variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel *independent* yang nilai korelasi antar sesama variabel *independent* sama dengan nol. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- (1) Jika  $VIF < 10$  dan  $TOL > 0.1$  maka bebas multikolinieritas.
- (2) Jika  $VIF > 10$  dan  $TOL < 0.1$  maka terdapat multikolinieritas.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah:

- (1) Jika koefisien *parameter sign*  $< 0.05$  maka terjadi heteroskedastisitas.
- (2) Jika koefisien *parameter sign*  $> 0.05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**© 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.



## 5. Analisis Regresi Ganda

- Menurut Ghozali (2016: 94), dalam analisis regresi, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

X = Variabel bebas

Y = Variabel terikat

$\beta_0$  = konstanta

$\beta_1$  = koefisien regresi variabel

$\beta_2$  = koefisien regresi variabel

e = Error

$X_1$  = Kualitas Produk

$X_2$  = Kualitas Layanan

### Uji Keberartian Model (Uji F)

Pada uji F dapat dilihat signifikansi model regresi, apakah model regresi penelitian tersebut layak atau tidak untuk digunakan. Dalam analisisnya menggunakan hipotesis statistik sebagai berikut:

$$H_0: \beta_1 = \beta_2 = 0$$

$$H_a: \text{Tidak Semua } \beta_i = 0$$

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.



Keterangan:

$$\beta_i = 1,2$$

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 7 Uji Signifikan Koefisien (Uji t)

Menurut Ghozali (2016: 97), uji statistic t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelasan/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen.

$$H_0: \beta_i = 0$$

$$H_a: \beta_i > 0$$

Keterangan:

$$\beta_i = 1,2$$

Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut:

- (1) Jika  $sig < 0.05$  maka tolak  $H_0$  artinya variabel independen mempengaruhi variabel dependen.
- (2) Jika  $sig > 0.05$  maka tidak tolak  $H_0$  artinya variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen.

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.



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

Menurut Ghozali (2016: 95), koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

$R^2 = 0$ , artinya variabel independen (X) tidak memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen (Y).

$R^2 = 1$ , artinya variabel independen (X) secara sepenuhnya memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen (Y).

© 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.