



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Objek penelitiannya adalah ONEZO dengan subjeknya adalah pelanggan ONEZO yang berada di Mall Kelapa Gading.

B. Desain Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2014: 147), Menunjukan baik 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. Derajat kristalisasi pertanyaan riset

Merupakan tingkat sejauh mana pertanyaan riset telah dikristalisasi atau masalah penelitian telah dirumuskan. Suatu studi dapat bersifat penjajakan (eksplorasi) atau formal. Berdasarkan tingkat derajat kristalisasi pertanyaan riset, studi yang digunakan berkaitan dengan penelitian ini adalah studi formal.

2. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data diklasifikasikan menjadi 2, yaitu melalui proses pengamatan dan melalui komunikasi. Berdasarkan klasifikasi metode pengumpulan data, penelitian ini menggunakan metode komunikasi dengan pendekatan survei.

Pengontrolan variabel oleh periset



3. Pengontrolan variabel oleh periset dalam pengujian diperlukan kemampuan untuk membandingkan antara desain eksperimen dan desain laporan sesudah fakta. Dalam desain eksperimen dan desain laporan sesudah fakta. Dalam desain eksperimen, periset berupaya mengontrol dan/ atau memanipulasi variabel dalam studi. Berdasarkan pengontrolan variabel oleh periset penelitian ini menggunakan desain laporan sesudah fakta atau *ex post facto* fakta tersebut, para peneliti tidak mempunyai kemampuan untuk mengendalikan variabel-variabel tersebut.

4. Tujuan studi

Dalam studi sebab akibat, kita mencoba menjelaskan hubungan antara variabel. Pada awalnya penelitian ini menggunakan studi deskriptif dimana penelitian ini berkaitan dengan mencari tahu apa, siapa, dimana, bagaimana, atau berapa banyak yang digunakan untuk menggambarkan bagaimana penelitian terhadap produk ONEZO. Penelitian ini lalu di lanjutkan ke tahap studi kausal dimana berusaha untuk menjelaskan hubungan-hubungan antara variabel yaitu bagaimana pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada ONEZO.

5. Dimensi waktu

Dalam merancang desain penelitian, dimensi waktu perlu menjadi perhatian bagi peneliti, yang meliputi : *cross sectional study* dan *longitudinal study*. Berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini termasuk dalam studi lintas bagian (*cross-sectional study*). *Cross-sectional study* berusaha mempelajari dinamika hubungan-hubungan atau korelasi antara faktor-faktor risiko dengan dampak atau efeknya. Studi ini



dilaksanakan satu kali dan mencerminkan potret dari suatu keadaan pada saat tertentu

C pembagian kuesioner pada responden ONEZO.

6. Cakupan topik

Cakupan topik dalam penelitian dapat dibagi menjadi dua, yaitu studi statistik dan studi kasus. Penelitian ini termasuk dalam studi statistik, dimana lebih mementingkan keluasan studi dan bukan kedalaman dari studi. Studi ini berusaha untuk mengetahui ciri-ciri populasi melalui penarikan kesimpulan secara inferensi berdasarkan ciri-ciri sampel, sehingga pengujian hipotesisnya akan diuji secara kuantitatif.

7. Lingkungan riset

Desain juga akan menjadi berbeda karena bergantung pada kondisi lingkungannya, apakah muncul dalam kondisi lingkungan aktual (kondisi lapangan) atau dibawah kondisi yang dimanipulasi (kondisi laboratorium). Berdasarkan lingkungan riset, studi penelitian ini termasuk dalam kondisi lingkungan aktual atau kondisi lapangan.

8. Persepsi peserta

Manfaat suatu desain dapat berkurang pada saat orang-orang yang dilibatkan dalam studi yang disamarkan merasa bahwa suatu riset sedang dijalankan. Persepsi peserta dapat mempengaruhi hasil riset secara tidak terlihat. Terdapat tiga tingkatan persepsi, yaitu peserta tidak merasakan adanya penyimpangan dari rutinitas sehari-hari, peserta merasakan adanya penyimpangan tetapi tidak terkait dengan periset dan peserta merasakan adanya penyimpangan yang diakibatkan oleh periset.

Dalam penelitian ini, persepsi peserta yang diusahakan adalah peserta tidak merasa adanya penyimpangan dari rutinitas sehari-hari sampai peserta merasakan adanya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



penyimpangan tetapi tidak terkait dengan periset. Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan survei. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran secermat mungkin mengenai individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu. Pendekatan survei dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada responden yang pernah mengonsumsi minuman ONEZO, dimana kuesioner tersebut berisi sejumlah pertanyaan mengenai bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada ONEZO.

C. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang terdiri dari dua variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen berupa kualitas produk dan kualitas layanan, sedangkan variabel dependen berupa kepuasan pelanggan. Indikator dan item pertanyaan setiap variabel dijabarkan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Produk

Variabel kualitas produk dijabarkan dalam tabel 3.1 berikut :

Tabel 3.1

Indikator dan Item Pernyataan Kualitas Produk

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Produk	Bentuk	1. Varian produk minuman yang disajikan oleh OneZo menarik untuk dicoba	Interval



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

	Fitur	1. Tampilan minuman yang disajikan OneZo menarik	Interval
	Penyesuaian Masal	1. Porsi minuman yang disajikan oleh OneZo sesuai dengan keinginan/kebutuhan konsumen 2. OneZo menyajikan menu minuman yang bervariasi	Interval
	Mutu Kesesuaian	1. Minuman yang disediakan OneZo higienis/sehat 2. Aneka minuman yang disajikan OneZo menggugah selera 3. Minuman yang disajikan OneZo sesuai dengan menu yang ditawarkan 4. Rasa minuman yang disajikan OneZo sesuai dengan tampilan visual 5. Penyajian minuman OneZo menarik	Interval
	Gaya	1. Minuman yang disajikan OneZo memiliki ciri khas	Interval

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan 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.

C Hak cipta milik IBI Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Kehandalan	1. Minuman yang disajikan OneZo aman dikonsumsi 2. Produk minuman yang ditawarkan di OneZo paling unggul diantara pesaing sekitar	Interval

Sumber: Kotler and Keller (2012 : 351)

Variabel Kualitas Layanan

Variabel kualitas layanan dijabarkan dalam tabel 3.2 berikut :

Tabel 3.2

Indikator dan Item Pernyataan Kualitas Layanan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan	Bukti Fisik	1. <i>OneZo</i> memiliki tempat yang bersih 2. Ruangan <i>OneZo</i> tertata rapi 3. Karyawan <i>OneZo</i> berpenampilan rapi dan menarik 4. Kondisi ruangan <i>OneZo</i> memberikan kenyamanan 5. Fasilitas pelengkap (meja, kursi, wastafel, dll) yang disediakan <i>OneZo</i> dalam keadaan baik 6. Koneksi WiFi cepat	Interval



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.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Daya Tanggap	1. Pemesanan minuman di <i>OneZo</i> dilayani dengan cepat 2. Pelayan <i>OneZo</i> memiliki pengetahuan tentang menu yang dipesan 3. Karyawan <i>OneZo</i> selalu siap ketika dibutuhkan	Interval
	Empati	1. Pengunjung tidak perlu menunggu terlalu lama dari memesan sampai minuman disajikan 2. Karyawan <i>OneZo</i> selalu tanggap terhadap keluhan yang diajukan pelanggan 3. Karyawan <i>OneZo</i> memberikan pelayanan dengan sopan	Interval
	Jaminan	1. Karyawan <i>OneZo</i> memberikan pelayanan yang nyaman bagi Anda 2. Karyawan <i>OneZo</i> ramah saat memberikan pelayanan kepada konsumen	Interval



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 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Keandalan	1. Karyawan OneZo memberikan perhatian serius ketika tempat penuh 2. Karyawan OneZo memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan konsumen	Interval

3. Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel kepuasan pelanggan dijabarkan dalam tabel 3.3 berikut :

Tabel 3.3

Indikator dan Item Pernyataan Kepuasan Pelanggan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Pelanggan	Kesesuaian harapan	1. Saya merasa puas setelah menikmati minuman di OneZo 2. Saya merasa puas dengan harga yang ditetapkan oleh OneZo 3. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan OneZo	Interval



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 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)		4. Saya memperoleh pengalaman lebih baik dibandingkan dengan tempat lain yang sejenis 5. Pelayan memberikan pelayanan yang baik 6. Minuman yang disediakan <i>OneZo</i> sesuai dengan selera saya 7. Fasilitas penunjang yang diberikan sangat memadai	
	Minat berkunjung kembali	1. Saya berminat untuk berkunjung kembali ke <i>OneZo</i> karena produk yang disajikan memuaskan 2. Saya berminat untuk berkunjung kembali ke <i>OneZo</i> karena harga yang ditetapkan <i>OneZo</i> lebih murah dibandingkan dengan tempat lain yang sejenis	Interval



- 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.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)		3. Saya berminat untuk kembali ke <i>OneZo</i> karena pelayanannya memuaskan	
	Kesediaan merekomendasikan	1. Saya merekomendasikan <i>OneZo</i> sebagai salah satu tempat tujuan Bubble Tea kepada kenalan saya karena produk yang disajikan memuaskan 2. Saya merekomendasikan <i>OneZo</i> sebagai salah satu tempat tujuan Bubble Tea kepada kenalan saya karena harga yang ditetapkan oleh pihak <i>OneZo</i> lebih murah dibandingkan dengan tempat Bubble Tea lain yang sejenis 3. Saya merekomendasikan <i>OneZo</i> sebagai salah satu tempat tujuan Bubble Tea kepada kenalan saya karena	Interval



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian GIE)		pelayanannya sangat memuaskan	

D Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* atau yang disebut juga penarikan sample secara tidak acak. Populasi ini akan diambil 100 responden dengan teknik *judgement sampling*.

E Teknik Pengumpulan Data

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*.

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.

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

1. Uji Validitas

Uji validitas menurut Ghazali (2016: 52), digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pada akhirnya, validitas untuk mengukur apakah pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner yang dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur.

Uji Korelasi dilakukan dengan membandingkan r yang didapat dengan r -*pearson product moment* pada tabel, dilihat dari n = jumlah responden dengan $\alpha=5\%$ atau pada tingkat kepercayaan 95%, Maka r -tabel (0,05; 30) = 0,361. Jika r -hitung > r -tabel maka butir pertanyaan yang diteliti dianggap valid, sebaliknya jika r -hitung < r -tabel maka butir pertanyaan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Jika alat ukur telah dinyatakan valid, maka berikutnya alat ukur tersebut diuji reliabilitasnya. Reliabilitas menurut Ghazali (2016:47), adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

3. Rata-rata dan Rentang Skala

Dalam mendeskripsikan variabel-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 :

$$Rs = \frac{m - l}{k}$$

Keterangan :

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

l = skor terkecil

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

Sumber : Lampiran 3a



4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan melakukan analisis regresi linier berganda, dapat diketahui apakah suatu variabel dapat digunakan untuk meramal atau memprediksi variabel-variabel lain dalam suatu penelitian. Hasil yang didapat dari analisis regresi linier berganda adalah berupa koefisien untuk masing-masing variabel independen.

Koefisien tersebut didapatkan dengan melakukan prediksi nilai variabel dependen dengan melakukan analisis terhadap suatu persamaan. Dalam analisis regresi linier berganda terdapat hubungan dari dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini, variabel independennya adalah Kualitas Layanan dan Kualitas Produk. Sedangkan, variabel dependennya yaitu Kepuasan Pelanggan.

Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

Y = kepuasan pelanggan

β_0 = konstanta

$\beta_1 - \beta_2$ = koefisien regresi masing-masing variabel

X_1 = kualitas produk

X_2 = kualitas layanan

e = error



a . Uji Multikolonieritas



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Menurut Ghozali (2016: 103), Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model yang digunakan dalam penelitian sudah tepat. Sebuah model harus memenuhi pengujian asumsi klasik. Pengujian asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Model regresi yang bebas multikolonieritas adalah yang mempunyai nilai $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* $> 0,1$. Pengujian asumsi berikutnya adalah asumsi normalitas berikut ini.

b) Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016: 154), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah data residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas ini perlu dilakukan karena uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal, jika tidak maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Kriteria suatu data residual

berdistribusi normal yaitu nilai Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05. Pengujian asumsi berikutnya adalah asumsi heteroskedastisitas.

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

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan 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 tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengukuran heteroskedastisitas dilihat dari nilai signifikansi masing-masing variabel independen. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 5%, maka variabel independen tersebut menunjukkan tidak terjadinya heteroskedastisitas (homoskedastisitas). Jika nilai signifikansinya lebih kecil dari 5%, maka variabel independen menunjukkan terjadinya heteroskedastisitas. Setelah dilakukan pengujian asumsi klasik, maka akan dilakukan pengujian hipotesis yaitu uji F dan uji t sebagai berikut.

5. Analisis Regresi Ganda

Ada point 1. Estimasi persamaan regresi

2. uji asumsi klasik

3. uji kesesuaian model

4. uji koefisien regresi

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.



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

β_0 = konstanta

β_1 = koefisien regresi variabel X1

β_2 = koefisien regresi variabel X2

e = Error

6. Pengujian Keberartian Model (Uji Statistik F)

Uji statistik F ini digunakan untuk menguji keberartian model regresi apakah model regresi dapat digunakan atau tidak :

H_0 : $\beta_1 = \beta_2 = 0$ (Model regresi tidak layak digunakan).

H_a : Paling sedikit ada satu $\beta_i \neq 0$ (Model regresi layak digunakan).

Kriteria pengambilan keputusan :

Jika Sig-F < 0,05 maka tolak H_0 , artinya adalah model regresi layak digunakan.

Jika Sig-F $\geq$ 0,05 maka tidak tolak H_0 , artinya adalah model regresi tidak layak digunakan.

Jika uji F hasilnya adalah tolak H_0 maka pengujian selanjutnya akan dilakukan pengujian uji t sebagai berikut.

7. Pengujian Koefisien Regresi (Uji Statistik t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Langkah-langkah yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut :

Menentukan hipotesis

$$H_0: \beta_i = 0$$

$$H_a : \beta_i > 0$$

Menetapkan tingkat kesalahan (α) = 0,05

Pengambilan keputusan :

Jika $\text{Sig-t} < 0,05$ maka tolak H_0 , artinya adalah variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan secara positif terhadap variabel dependen.

Jika $\text{Sig-t} \geq 0,05$ maka tidak tolak H_0 , artinya adalah variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara positif terhadap variabel dependen.

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).

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

$R^2 = 1$, 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

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.