

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN



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

#### A. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, objek penelitian adalah perusahaan pelayanan taksi online Grab yang bergerak di bidang transportasi darat. Subjek penelitian ini adalah para konsumen yang sudah pernah menggunakan Grabcar. Penelitian ini dilakukan melalui pengisian kuesioner terhadap pelanggan yang menggunakan Grabcar.

#### B. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah rencana dan struktur investigasi yang dibuat sedemikian rupa sehingga diperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian (Cooper dan Schindler, 2014:124). Pendekatan yang digunakan dalam desain penelitian ini bila ditinjau dari berbagai perspektif yang berbeda yaitu:

##### 1. Tingkat Perumusan Masalah

Penelitian ini merupakan studi formal, karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan.

##### 2. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan cara *survey*, menyebarkan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan kepada responden dengan mengajukan pertanyaan kepada subyek dan mengumpulkan jawab-jawabannya dari pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut.



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.



### 3. Kemampuan Peneliti dalam Melakukan Pengendalian Variabel-variabel

Penelitian ini menggunakan desain *ex post facto*, dimana dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi yang kemudian merunut ke belakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut.

### 4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini tergolong penelitian kausal karena bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara variabel-variabel yang akan diteliti.

### 5. Dimensi Waktu

Penelitian ini menggunakan *cross-sectional*, yaitu studi dilakukan pada satu waktu dan satu kali, untuk mencari hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

### 6. Ruang Lingkup Topik Bahasan

Penelitian ini menggunakan studi *statistic* karena hipotesis dalam penelitian ini akan diuji secara kuantitatif dengan menggunakan uji statistik. Kesimpulan mengenai hasil-hasil temuan disajikan berdasarkan tingkat sejauh mana sampel adalah representatif dan tingkat validitas.

### 7. Lingkungan Penelitian

Penelitian ini tergolong sebagai penelitian lapangan (*field studies*), karena subjek dan objek penelitian berada dalam lingkungan nyata yang sebenarnya dan data didapka dengan menyebarkan kuesioner di lapangan.

### 8. Persepsi Subjek

Hasil kesimpulan dari penelitian ini bergantung pada jawaban - jawaban yang diberikan oleh subyek penelitian. Dimana persepsi subyek penelitian dapat mempengaruhi hasil penelitian secara tidak terlihat. Oleh karena itu, penulis

© 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.



berusaha memberikan pemahaman kepada subyek penelitian untuk menghindari persepsi negatif terhadap penelitian yang sedang penulis lakukan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

### C. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan variabel-variabel yang terdiri dari:

**Variabel Independent (variabel bebas)**

Menurut Kerlinger dalam Riyadi (2016:52), variabel bebas adalah sebab yang dipandang sebagai penyebab kemunculan variabel terikat. Istilah variabel bebas adalah anteseden dimana variabel bebas diberi symbol X. Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah Kualitas Layanan (X1) dan Persepsi Harga (X2).

**Variabel Dependent (variabel terikat)**

Menurut Kerlinger dalam Riyadi (2016:52), variabel terikat adalah yang dipandang (atau diduga) sebagai akibat. Istilah variabel terikat adalah konsekuensi dimana variabel terikat diberi symbol Y. Dalam penelitian ini variabel terikat yang digunakan adalah Kepuasan Konsumen (Y).

Berdasarkan atas rumusan masalah ada beberapa analisis yang harus diteliti yaitu berkaitan dengan kualitas layanan, persepsi harga, dan kepuasan dari pelanggan Grab.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak 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.



**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel Penelitian**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
<b>Kualitas Layanan (X1)</b> Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pengetahuan untuk menjawab pertanyaan</li> <li>➤ Keandalan dalam penanganan masalah</li> </ul>	Likert, dimana dari nilai 1 = sangat tidak setuju sampai nilai 5 = sangat setuju
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kesiediaan melayani keluhan</li> <li>➤ Selalu siap merespon keluhan</li> </ul>	Likert, dimana dari nilai 1= sangat tidak setuju sampai nilai 5 = sangat setuju
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pengetahuan akan navigasi</li> <li>➤ Dapat dipercaya</li> <li>➤ Rasa aman</li> </ul>	Likert, dimana dari nilai 1 = sangat tidak setuju sampai nilai 5 = sangat setuju
	Empati ( <i>Empathy</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Memberikan perhatian lebih</li> <li>➤ Mengutamakan kepentingan terbaik</li> <li>➤ Kesopanan saat berbicara</li> </ul>	Likert, dimana dari nilai 1 = sangat tidak setuju sampai nilai 5 = sangat setuju
	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Penampilan sopir</li> <li>➤ Fasilitas fisik di dalam mobil</li> <li>➤ Keadaan di dalam mobil</li> </ul>	Likert, dimana dari nilai 1 = sangat tidak setuju sampai nilai 5 = sangat setuju
<b>Persepsi Harga (X2)</b>	Persepsi Kualitas ( <i>Percieved Quality</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Harga sesuai dengan kualitasnya</li> <li>➤ Harga sesuai dengan manfaat yang diberikan</li> </ul>	Likert, dimana dari nilai 1 = sangat tidak setuju sampai nilai 5 = sangat setuju
	Persepsi Biaya yang Dikeluarkan ( <i>Perceived Monetary Sacrifice</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Penetapan harga perusahaan lebih baik dibandingkan pesaing yang menggunakan argo</li> <li>➤ Penetapan harga perusahaan lebih baik dibandingkan pesaing yang menggunakan fixed price</li> </ul>	
<b>Kepuasan Konsumen(Y)</b>	Melakukan Pembelian Ulang Secara Teratur	➤ Kesetiaan pelanggan terhadap produk jasa	Likert, dimana dari nilai 1 = sangat tidak setuju sampai nilai 5 = sangat setuju
	Mereferensikan Kepada Orang Lain	➤ Niat untuk berbagi pengalaman terhadap jasa	
	Menunjukkan Kekebalan Terhadap Tarikan dari Pesaing	➤ Tidak terpengaruh terhadap produk jasa lain	

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.



## D. Teknik Pengumpulan Data

Perlu diputuskannya jenis data yang perlu ditetapkan, dimana sumber datanya, dan dengan teknik apa data dapat dikumpulkan agar data-data yang diperlukan dapat dimiliki.

Berikut teknik pengumpulan data yang penulis dapatkan:

### 1. Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang dikumpulkan berupa data yang bersifat kuantitatif, yang terdiri dari data primer. Data primer adalah data informasi yang diperoleh dari tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung melalui teknik observasi, wawancara, diskusi terfokus, dan penyebaran kuesioner.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan teknik komunikasi dalam pengumpulan data. Dalam teknik komunikasi ini, penulis menggunakan instrument kuesioner dengan *google docs* yaitu suatu alat pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang pernah menggunakan layanan taksi online Grab dimana angket yang digunakan adalah angket tertutup (*closed questionnaire*), yang merupakan angket pernyataan yang tidak memberikan kebebasan kepada responden untuk memberikan jawaban dan pendapatnya sesuai dengan keinginan mereka dengan harapan pelanggan memberikan respon terhadap pertanyaan tersebut. Pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berupa interval 1-5 yang menyatakan Sangat Tidak Setuju (STS) sampai Sangat Setuju (SS). Dengan kuesioner akan diperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dan harga yang diberikan taksi online Grab.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



## E. Teknik Pengambilan Sampel

### 1. Unsur Sampel

Dalam penelitian ini subyek pengambilan sampel adalah para orang-orang yang sudah pernah menggunakan pelayanan taksi online Grab.

### 2. Ukuran Sampel

Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil adalah sebanyak 100 orang yang pernah menggunakan layanan taksi online Grab.

### 3. Cara penentuan sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* yang disebut juga penarikan sampel secara tidak acak, dimana peneliti tidak memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pendekatan yang digunakan *judgement sampling*. *Judgement sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan bahwa sampel yang dipilih adalah orang-orang yang memenuhi kriteria tertentu, yaitu para pelanggan yang sudah pernah menggunakan pelayanan taksi online Grab.

## F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Proses pengolahan data yang digunakan yaitu program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 20.0.

### 1. Uji Validitas

Menurut Duwi Priyatno (2014:51), uji validitas adalah uji instrument data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item dapat dikatakan valid jika adanya korelasi yang signifikan dengan skor totalnya, hal ini menunjukkan adanya dukungan item tersebut dalam

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.



mengungkap suatu yang ingin diungkap. Item biasanya berupa pertanyaan atau pernyataan yang ditujukan kepada responden dengan menggunakan bentuk kuesioner dengan tujuan untuk mengungkap sesuatu.

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Syarat yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut :

- $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$ , data valid
- $r_{\text{hasil}} < r_{\text{tabel}}$ , data tidak valid

Rumus yang bisa digunakan adalah:

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

Keterangan:

n = jumlah responden

x = Skor variabel (jawaban responden)

y = Skor total dari variabel (jawaban responden)

### Uji Reliabilitas

Menurut Duwi Priyatno (2014:64), uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali.

Penggunaan pengujian reliabilitas oleh peneliti adalah untuk menilai konsistensi pada objek dan data, apakah instrument yang digunakan beberapa kali



untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas apabila instrument yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama, yang berarti bahwa reliabilitas berhubungan dengan konsistensi dan akurasi atau ketepatan. Uji reliabilitas instrument penelitian ini akan menggunakan *Reliability Analysis* dengan teknik *Alpha Cronbach* yang mempunyai rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

k = jumlah butir pertanyaan

$r_{11}$  = koefisien reliabilitas instrument

$\Sigma \alpha^2 t$  = jumlah varians butir

$\alpha^2 t$  = varians total

Jumlah varians dicari terlebih dahulu dengan cara mencari nilai varian tiap butir dengan persamaan sebagai berikut:

$$S_i = \frac{\Sigma X_i^2 - \frac{(\Sigma X_i)^2}{N}}{N}$$

Keterangan:

$S_i$  = varian

$X_i$  = nilai skor yang dipilih

N = jumlah sampel

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





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

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

### Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono dalam Priyatno (2014:30), analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

#### a) Rata-rata Hitung (*mean*)

Rata-rata hitung adalah penjumlahan nilai-nilai pengamatan dalam suatu distribusi yang dibagi oleh jumlah pengamatan. Rata-rata hitung adalah ukuran pemusatan yang paling sering digunakan untuk data interval-rasio tetapi dapat menghasilkan kesimpulan yang menyimpang jika distribusi itu mengandung nilai yang sangat ekstrim, besar maupun kecil. Rumus rata-rata hitung populasi adalah:

$$\mu = \frac{\sum X_i}{N}$$

Keterangan:

$\mu$  = Rata-rata hitung

$X_i$  = Data

$N$  = ukuran sampel



## b) Analisis Persentase

Analisis Persentase digunakan untuk mengetahui jumlah jawaban terbanyak dalam bentuk persentase. Rumus yang digunakan adalah:

$$P = \frac{f_i}{\sum f_i} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase dari responden yang dimiliki

$f_i$  = jumlah responden yang dimiliki kategori tertentu

$\sum f_i$  = jumlah responden

## c) Rata-rata tertimbang

Dalam analisis rata-rata tertimbang, rumus yang digunakan adalah:

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

Keterangan:

$X_i$  = frekuensi

$b_i$  = bobot nilai

$\sum X_i$  = jumlah responden

### © 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.



#### d) Rentang Skala

Dalam analisis digunakan rata-rata tertimbang dengan rentang ditentukan sebagai berikut:

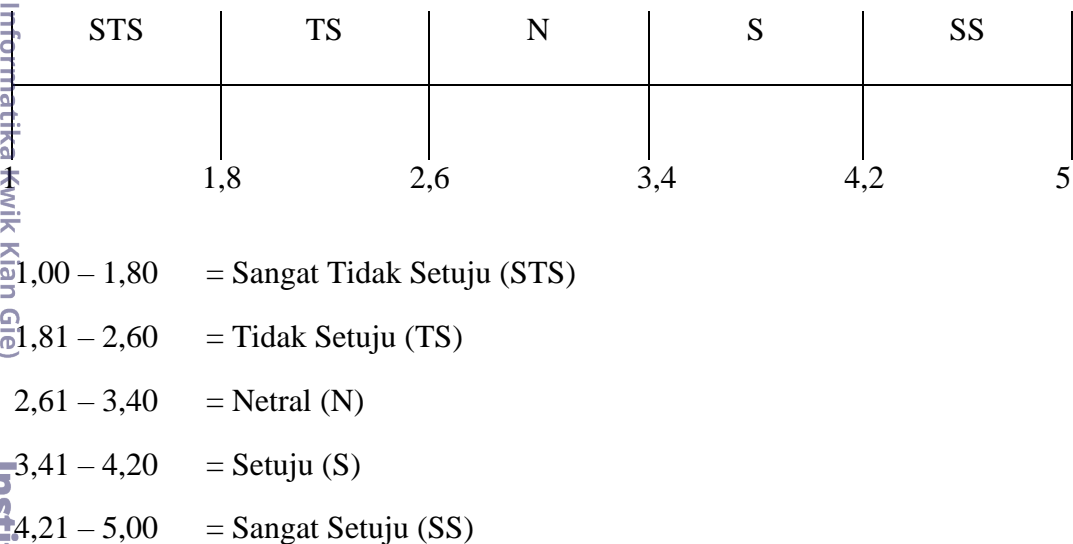
$$\text{Range} = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan:

m = rata-rata nilai tertinggi

n = rata-rata nilai terendah

b = Jumlah kelas/banyaknya kategori



#### 5. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas merupakan uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal atau dengan kata lain sampel yang diambil berasal dari populasi yang sama. Menurut Sunyoto, uji normalitas akan menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Uji normalitas

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.



pada penelitian ini menggunakan alat tes Kolmogorov- Smirnov dengan tingkat signifikansi sebesar 0,5%. Dasar pengambilan keputusan pada uji normalitas ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai absolut ( $D$ )  $> 0.5$  atau nilai Sig. maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai absolut ( $D$ )  $< 0.5$  atau nilai Sig. maka data tidak berdistribusi normal.

#### b. Uji AutoKorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi di antara sesama data pengamatan, dimana terdapat suatu data yang dipengaruhi oleh data periode sebelumnya (data *time series* yang saling berhubungan). Jika terjadi korelasi maka terjadi autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi pada penelitian ini, dilakukan dengan uji *Durbin Watson*. Untuk melihat apakah terjadi autokorelasi atau tidak yaitu dengan cara menghitung batas atas dan batas bawah, kemudian melihat angka yang ada pada *Durbin Watson*. Hipotesisnya adalah:

Ho: tidak terjadi autokorelasi

Ha: terjadi autokorelasi

#### c. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas adalah antarvariabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik sebaiknya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebasnya.



Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam regresi adalah melihat *tolerance value* dan *varian inflation factor* (VIF), suatu model regresi yang bebas dari masalah multikolonieritas apabila mempunyai *tolerance value* > 0,10 dan nilai VIF < 10.

### Analisis Korelasi

Sebelum dilakukan pengujian regresi, dilakukan uji korelasi terlebih dahulu untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang signifikan antara variabel dependen dengan variabel-variabel independen. Analisis Korelasi adalah hubungan antara dua variabel. Dalam perhitungan koreasi akan daidapat koefisien korelasi yang menunjukkan keeratan hubungan antara dua variabel tersebut. Macam koefisien korelasi yang digunakan pada SPSS adalah Korelasi *Pearson* atau dikenal juga dengan Korelasi *Product Moment* dan Analisis *Kendalls tau-b* dan *Spearman's rho* (Priyatno, 2015:123).

Teknik analisis yang penulis gunakan adalah Korelasi *Pearson* atau *Product Moment*. Korelasi *Pearson* adalah analisis untuk mengukur keeratan hubungan secara linier antara dua variabel yang mempunyai distribusi data normal. Data yang digunakan adalah tipe interval atau rasio (Priyatno, 2015:123).

#### a) Rumus Korelasi Sederhana

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

Keterangan:

n = jumlah data (responden)

X = variabel bebas



Y = variabel terikat

**b) Rumus Korelasi Berganda**

$$R_{y.X_1X_2} = \sqrt{\frac{r^2_{yx_2} + r^2_{yx_1} - 2r_{yx_1}r_{yx_2}r_{x_1x_2}}{1 - r^2_{x_1x_2}}}$$

Keterangan:

$R_{y.X_1X_2}$  = koefisien korelasi ganda

$X_1$  = variabel bebas ke 1

$X_2$  = variabel bebas ke 2

Y = variabel tak bebas

Korelasi *Pearson* atau *Product Moment* dilambangkan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga (-1 < r < +1). Apabila r = -1 artinya korelasi negatif sempurna, r = 0 artinya tidak ada korelasi, dan r = 1 berarti korelasinya sangat kuat. Sedangkan arti harga r akan dikonsultasikan dengan table interpretasi nilai r sebagai berikut:

**Tabel 3.2**

**Interpretasi Koefisien Korelasi nilai r**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,8-1	Sangat Kuat
0,6-0,799	Kuat
0,4-0,599	Cukup Kuat
0,2-0,399	Rendah
0,0-0,199	Sangat Rendah

**9. Analisis Regresi Linier Berganda**

Regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan di masa

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.



akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = variabel terikat

X<sub>1</sub> = variabel bebas pertama

X<sub>2</sub> = variabel bebas kedua

X<sub>n</sub> = variabel bebas ke .. n

a dan b<sub>1</sub> serta b<sub>2</sub> = konstanta

### Uji Keberartian Model (Uji F)

Uji statistik F menunjukkan apakah variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Uji F digunakan untuk melihat signifikansi model regresi, apakah model regresi penelitian layak digunakan, dengan hipotesis sebagai berikut:

Ho: b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = 0: Tidak terdapat pengaruh

Ha: b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> > 0: Tidak terdapat pengaruh

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- Jika signifikansi  $\leq 0,05$  atau F hitung  $\geq$  F tabel maka tolak Ho (ada pengaruh)
- Jika signifikansi  $> 0,05$  atau F hitung  $<$  F tabel maka tidak tolak Ho (tidak ada pengaruh)



## 8. Uji Signifikansi Koefisien (Uji t)

Uji statistic t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t merupakan sebuah uji untuk menguji hipotesis rata-rata, uji t dapat dilakukan atas dua rata-rata satu sampel atau dua sampel pengamatan. Pengujian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas (kualitas layanan dan persepsi harga) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) secara terpisah ataupun bersama-sama. Pengujian ini menggunakan hipotesis sebagai berikut:

Ho:  $b_1, b_2 = 0$ : tidak terdapat pengaruh positif

Ha:  $b_1, b_2 > 0$ : terdapat pengaruh positif

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

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model (Kualitas Layanan dan Persepsi Harga) dalam menerangkan variasi variabel dependen atau tidak bebas (Kepuasan Pelanggan). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel dependen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

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.