

BAB III

METODE PENELITIAN



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Objek Penelitian

Penelitian ini mengenai analisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan J.CO Donuts and Coffee di Mall Kelapa Gading menggunakan metode penelitian Deskriptif Kuantitatif. Saya menggunakan Deskriptif Kuantitatif agar penelitian ini dapat dihitung dan analisis secara statistik. Subyek penelitian adalah konsumen yang pernah mengkonsumsi J.CO Donuts and Coffee. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar kuisioner.

B. Metode Penelitian

Desain penelitian menurut Donald R. Cooper dan Pamela S. Schindler (2006: 158-161) dikelompokkan menjadi delapan kategori:

1. Derajat kristalisasi pertanyaan riset

Merupakan tingkat sejauh mana pertanyaan riset telah dikristalisasi atau dirumuskan. Studi tersebut bersifat eskplorasi atau formal. Berdasarkan tingkat pertanyaan riset, studi yang digunakan adalah studi formal.

2. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data menggunakan proses pengamatan dan komunikasi. Penelitian ini menggunakan metode komunikasi yaitu dengan survei.



3. Pengontrolan variabel oleh periset

Penelitian ini menggunakan *ex post facto* atau sesudah fakta. Pengujian dilakukan dengan membandingkan desain eksperimen dan desain laporan. Periset tidak dapat memanipulasi variabel dalam studi.

4. Tujuan studi

Berdasarkan tujuan penelitian, terdapat dua jenis penelitian, yaitu studi deksriptif dan sebab akibat. Penelitian deskriptif berkaitan dengan siapa, apa, dimana, kapan, atau berapa banyak. Studi sebab akibat menjelaskan hubungan antara variabel yaitu bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan J.CO Donuts and Coffee.

5. Dimensi waktu

Dimensi waktu diklasifikasikan menjadi 2, yaitu *cross sectional study* dan *longitudinal study*. Penelitian ini menggunakan *cross sectional study* karena dilakukan satu kali dan mewakili saat tertentu. Pembagian kuesioner pada responden J.CO Donuts and Coffee.

6. Ruang lingkup topik

Penelitian ini termasuk dalam studi statistik karena mementingkan keluasan studi bukan kedalaman studi. Studi ini untuk mengetahui ciri-ciri populasi berdasarkan ciri-ciri sampel. Pengujian hipotesis dilakukan secara kuantitatif.

7. Lingkungan penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kondisi lingkungan aktual (kondisi lapangan) karena data didapat langsung dari lapangan dengan cara menyebarkan kuesioner.

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. Persepsi peserta

Persepsi peserta mempengaruhi hasil penelitian secara tidak terlihat. Dalam penelitian ini, persepsi peserta diusahakan agar peserta tidak merasa terikat dengan periset dan tidak menyimpang dari kehidupan sehari-hari peserta. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu dengan pendekatan survei. Pendekatan survey dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada responden yang pernah mengonsumsi J.CO Donuts and Coffee di Mall Kelapa Gading, dimana kuesioner tersebut berisikan pertanyaan tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan J.CO Donuts and Coffee.

C. Variabel Penelitian

1. Variabel Dependen, yaitu variabel yang dipengaruhi atau tergantung oleh variabel lain.

Dalam penelitian ini variabel dependen nya adalah Kepuasan Pelanggan.

Kepuasan Pelanggan merupakan bentuk dari perbandingan pelanggan antara kinerja dan ekspektasi. Pelanggan memiliki kebutuhan dan juga keinginan yang berbeda-beda satu dengan yang lainnya. Perusahaan perlu mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan dan juga keinginan pelanggan. Setelah perusahaan sudah memenuhi dua aspek ini maka hal selanjutnya yang perlu dilakukan oleh perusahaan adalah melakukan inovasi agar produk yang ditawarkan perusahaan menjadi lebih baik lagi dan sesuai dengan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan dari pelanggan.

2. Variabel independen, yaitu variabel yang bebas dan tidak terpengaruh oleh variabel lain.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk. Kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan



durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk juga atribut produk lainnya

Tabel 3.1

Dimensi dan pertanyaan dari Kualitas Produk

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Produk	1.Mutu Kinerja	a. Makanan yang ditawarkan J.CO Donuts and Coffee mempunyai rasa yang enak b. J.CO Donuts and Coffee mempunyai variasi rasa minuman yang sesuai dengan selera saya	Interval
	2. Keandalan	a. Rasa makanan yang ditawarkan oleh J.CO Donuts and Coffee konsisten b. Rasa makanan yang ditawarkan oleh J.CO Donuts and Coffee sama	Interval
	3. Mutu Kesesuaian	a. Rasa makanan yang ditawarkan oleh J.CO Donuts and Coffee sesuai dengan janji “sharing the J.CO way” b. Rasa makanan J.CO Donuts and Coffee sesuai dengan yang dijanjikan	Interval
	4. Fitur	a. J.CO Donuts and Coffee memnawarkan bentuk produk yang unik b. J.CO Donuts and Coffee selalu mewarkanrasa yang unik	Interval
	5. Gaya	a. Bentuk makanan J.CO Donuts and Coffee mempunyai variasi bentuk yang unik b. Menu makanan J.CO Donuts and coffee Tergolong unik	Interval



Tabel 3.2

Pertanyaan dari Kepuasan Pelanggan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Pelanggan	1.Membeli kembali	Saya akan membeli kembali produk J.CO Donuts and Coffee	Interval
	2. Merekomendasikan	Saya akan merekomendasikan J.CO Donuts and Coffe kepada keluarga/teman	Interval
	3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan	Interval
	4. Tidak terlalu mementingkan merek pesaing	Saya selalu mengkonsumsi J.CO Donuts and Coffee	Interval
	5. Tidak sensitive dengan harga	Saya membeli minuman yang disediakan J.CO Donuts and Coffee.	Interval

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan sekunder. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Menurut (Adnyani, 2014), Sumber data menggunakan data primer yang terbentuk dari jawaban-jawaban atas penyebaran kuesioner kepada para responden yang pernah mengkonsumsi produk dari J.CO Donuts and Coffee.



2. Pengumpulan Data



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik komunikasi. Teknik komunikasi adalah dengan menyebarkan daftar pernyataan (kuisisioner) kepada responden. Jenis kuisisioner yang digunakan adalah pertanyaan tertutup.

3. Teknik Pengukuran Data

Pengukuran data kuisisioner dilakukan dengan skala Likert. Menurut Imam Ghazali (2012:45), Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item – item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrument menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata – kata antara lain:

Jawaban Skala Likert

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

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.



Rentang skala untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai

skor setiap variabel. Untuk itu, perlu dihitung dengan rumus rentang skala sebagai berikut :

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

RS = rentang skala penilaian

m = skor tertinggi pada skala

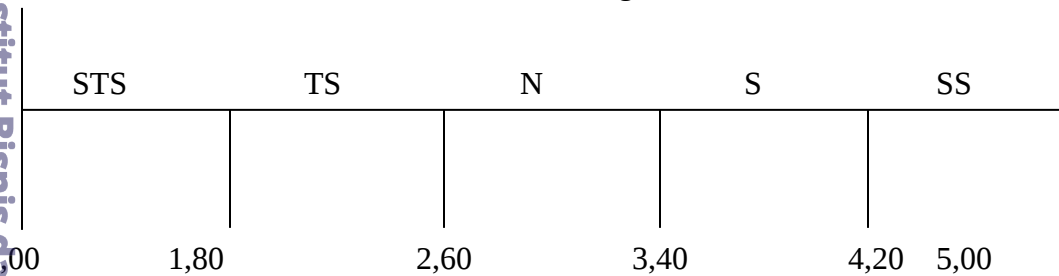
n = skor terendah pada skala

b = jumlah kelas atau kategori yang dibuat

Dengan peringkat jawaban tertinggi adalah 5 dan terkecil adalah 1, dengan jumlah kelas atau kategori 5, maka dapat ditentukan rentang skalanya sebagai berikut:

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

Gambar rentang skala :



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.



Keterangan:

1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1,81 – 2,60 = Tidak Setuju (TS)

2,61 – 3,40 = Netral (N)

3,41 – 4,20 = Setuju (S)

4,21 – 5,00 = Sangat Setuju (SS)

E. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel atau teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*. Menurut Sugiyono (2012:120-121) *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis teknik *non-probability sampling* yang digunakan adalah teknik *judgement sampling*. *Judgement sampling* adalah melakukan pengambilan sampel sesuai dengan batasan-batasan sampel yang seperti apa yang akan diambil.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan pembagian kuesioner secara sistematis dengan perincian: kuesioner sebanyak 100 yang dibagikan kepada para konsumen yang pernah mengkonsumsi produk dari J.CO Donuts and Coffee di Mall Kelapa Gading.



F. Teknik Analisis Data

1. Rata-rata (mean)

Rata-rata (mean) didapat dengan menjumlahkan data seluruh individu dalam kelompok itu, kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok tersebut. Rata-rata (mean) dibuat dengan ketentuan :

$$\bar{x} = \frac{\sum fx}{n}$$

Keterangan :

$\bar{x}$ = Rata-rata (mean)

$\sum f$ = Jumlah frekuensi

x = Score

n = ukuran sampel

2. Uji Validitas

Dapat dilakukan dengan melihat nilai *correlated item-total correlation* kriteria yang digunakan adalah jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel ($<0,05$), maka item pernyataan tersebut dikatakan valid sebagai alat ukur.

Menurut Husein Umar (2008:52), pengujian validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada pertanyaan yang ada dalam kuesioner yang harus diganti karena dianggap tidak relevan. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

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 IBLKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBLKKG.



Dalam penelitian ini akan digunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment*.

Rumusnya dapat diformulasikan sebagai berikut:

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

Keterangan:

- X = Skor pertanyaan
Y = Skor total
 r_{xy} = Koefisien korelasi
n = Banyaknya responden

Jika koefisien korelasi (r) yang diperoleh $\geq$ koefisien table r *product moment*, maka pertanyaan dinyatakan valid.

3. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel (andal) apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$

Uji reliabilitas digunakan untuk menetapkan apakah instrumen, yang dalam hal ini adalah kuesioner, dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak untuk responden yang sama. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Menurut Sugiyono (2012) mengemukakan bahwa : “Suatu instrumen dinyatakan reliabel, bila koefisien reliabilitas minimal 0.60”. Berdasarkan pendapat tersebut, maka suatu instrumen dinyatakan reliabel

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.



jika nilai $\text{Alpha} \geq 0.60$, sedangkan suatu instrumen dinyatakan tidak reliabel jika nilai $\text{Alpha} < 0.60$.

Perhitungan reliabilitas dapat ditulis sebagai berikut dengan menggunakan rumus

Cronbach's Alpha :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

σ_t^2 = varians total

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

4. Pengaruh Variabel-Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen

a. Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana bertujuan mempelajari hubungan linier antara dua variabel. Dua variabel ini dibedakan menjadi variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y_i = a + bX_i$$

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 IBI KKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI KKG.



Keterangan

Ⓒ Y_i = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X_i = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X = 0$)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

b) Uji Keberartian Model (Uji F)

Bertujuan untuk menguji apakah semua variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan signifikansi $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi variabel terikat. (Ghozali, 2014).

Uji F digunakan untuk melihat signifikansi model regresi, apakah model regresi penelitian layak digunakan. Dalam analisisnya, hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut :

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

$$H_a : \text{Tidak semua } \beta_1 = 0$$

Kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

(1) Jika nilai $\text{sig} \leq 0,05$ atau $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka tolak H_0 , yang berarti model regresi tersebut dapat digunakan untuk memprediksi Y .

(2) Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak tolak H_0 , yang berarti model regresi tersebut tidak dapat digunakan untuk memprediksi Y

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.



c. Uji Signifikansi Koefisien (Uji t)

(parsial) pada dasarnya dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variable independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2014).

Pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis didalam penelitian didasarkan pada pertimbangan signifikansi koefisien dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$H_0 : \beta_1 = 0$$

$$H_a : \beta_1 \neq 0$$

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- (1) Jika nilai $Sig \leq \alpha$ atau $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$ maka tolak H_0 , yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- (2) Jika nilai $Sig > \alpha$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka tidak tolak H_0 , yang berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 berarti kemampuan-kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

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.



Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir

C semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Nilai koefisien determinasi berada dalam selang $0 \leq R^2 \leq 1$, dimana :

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

(2) $R^2 = 1$, berarti variabel independen (X) secara sempurna mampu menjelaskan variasi variabel dependen (Y).

e. Uji Asumsi Klasik

Regresi yang baik adalah BLUE (*Best Linear Unbiased Estimation*), yaitu prediksi linear yang tidak bias. Supaya BLUE maka harus memenuhi kriteria dalam uji asumsi klasik. Yang termasuk didalam uji asumsi klasik ini adalah uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas residual dilakukan untuk melihat apakah yang dihasilkan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki residual yang berdistribusi normal. Jika data berdistribusi normal, maka analisa parametrik termasuk model regresi dapat digunakan. Uji normalitas ini menggunakan **Kolmogorov-Smirnov**.

Ho : residual data berdistribusi normal

Ha : residual data tidak berdistribusi normal

Dasar pengambilan keputusan :

Terima Ho jika probabilitas $\geq 0,05$

Tolak Ho jika probabilitas $\leq 0,05$



2. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2014) uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, atau disebut homoskedastisitas. Pengujian pada uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji *Glejser*, jika probabilitas signifikan dari masing-masing variable independen $>0,05$, maka hal ini dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

4. Uji Multikolinieritas

Dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai *Tolerance*. Jika $VIF >10$ dan nilai *tolerance* $<0,10$ maka terjadi gejala Multikolinearitas (Ghozali, 2014).

5. Uji Autokorelasi

uji autokorelasi yang bertujuan untuk menguji apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$, jika terjadi korelasi maka dinamakan ada autokorelasi.

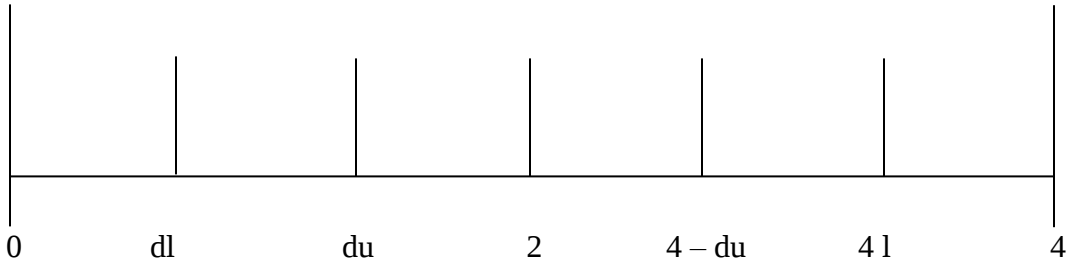
Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier terdapat hubungan yang kuat, baik positif maupun negative, antar data yang ada pada variabel-variabel penelitian. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada autokorelasi. Uji autokorelasi yang digunakan adalah uji **Durbin-Watson**. Untuk melihat apakah terjadi autokorelasi atau tidak yaitu dengan cara menghitung batas atas dan batas bawah, kemudian melihat angka yang ada pada Durbin-Watson seperti pada gambar berikut ini



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



Keterangan :

dl = Batas bawah

du = Batas atas

Hipotesis yang akan diuji adalah :

Ho = Tidak ada autokorelasi ($r = 0$)

Ha = Ada autokorelasi ($r \neq 0$)

Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi adalah sebagai berikut :

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi negatif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	Tidak ada keputusan	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tolak	$4-dl < d < 4$
Tidak ada autokorelasi positif	Tidak ada keputusan	$4-du \leq d \leq 4-dl$
Tidak ada autokorelasi positif atau negatif	Tidak tolak	$du < d < 4-du$