

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen. Penelitian ini dilakukan melalui pengisian kuisioner dengan subyek penelitian adalah pelanggan yang pernah membeli dan mengkonsumsi Coffee Tree, Mall of Indonesia.

#### B. Desain Penelitian

Menurut Donald R. Cooper dan Pamela S. Schindler (2006:158-161), desain riset di kelompokkan dengan memakai delapan kategori. Berikut adalah desain riset yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan delapan kategori :

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





### 3. Pengontrolan variabel oleh periset

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 Coffee Tree. Penelitian ini lalu di lanjutkan ke tahap studi kausal dimana berusaha untuk menjelaskan hubungan-hubungan antara variabel yaitu bagaimana pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Coffee Tree, Mall of Indonesia.

### 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 pembagian kuesioner pada responden Coffee Tree, Mall of Indonesia.

## 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 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 disebarkan kepada responden yang pernah mengonsumsi Coffee Tree, Mall of Indonesia, dimana kuesioner tersebut berisi sejumlah pertanyaan mengenai bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Coffee Tree, Mall of Indonesia.

### Variabel Penelitian

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

#### 1. Variabel Kualitas Layanan

Variabel kualitas layanan dijabarkan dalam tabel 3.1 berikut :

**Tabel 3.1**  
**Indikator dan Item Pernyataan Kualitas Layanan**

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Layanan	1. Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	a. Karyawan Coffee Tree berpakaian rapih dan professional. b. Café Coffee Tree secara visual menarik perhatian konsumen c. Fasilitas yang disediakan Coffee Tree memberikan kenyamanan.

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.



© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	2. Keandalan ( <i>Reliability</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Coffee Tree selalu konsisten memberikan layanan yang baik.</li> <li>b. Coffee Tree selalu tepat menyajikan kopi sesuai dengan waktu yang di janjikan.</li> </ul>
	3. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Coffee Tree selalu tanggap dalam membantu pelanggan.</li> <li>b. Coffee Tree dapat memberikan seluruh informasi yang dibutuhkan konsumen.</li> </ul>
	4. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Coffee Tree sopan dalam melayani konsumen.</li> <li>b. Coffee Tree meyakinkan produk yang aman bagi konsumennya.</li> </ul>
	5. Empati ( <i>Emphaty</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Coffee Tree memahami keinginan konsumen.</li> <li>b. Coffee Tree memberikan perhatian individual kepada konsumen.</li> <li>c. Karyawan Coffee Tree menghormati pelanggannya.</li> </ul>

Sumber: Kotler and Keller (2012 : 396)

## 2. Variabel Kualitas Produk

Variabel kualitas produk dijabarkan dalam tabel 3.2 berikut :

**Tabel 3.2**  
**Indikator dan Item Pernyataan Kualitas Produk**

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Produk (Minuman Kopi)	1. Aroma	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Aroma mewakili rasa kopi.</li> <li>b. Memiliki aroma kopi yang harum</li> </ul>
	2. Keasaman ( <i>Acidity</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kopi memiliki rasa asam.</li> <li>b. Kopi memiliki <i>high acidity</i> (rasa asam yang kuat).</li> </ul>
	3. Berat ( <i>Body</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kopi memiliki rasa yang kuat (strong).</li> <li>b. Kopi terasa ringan dan halus di mulut.</li> </ul>
	4. Rasa ( <i>Flavor</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rasa kopi memiliki karakter rasa.</li> <li>b. Kopi memiliki rasa buah (<i>fruity</i>).</li> <li>c. Rasa kopi seimbang (balance) antara pahit, manis dan asam.</li> </ul>



	d. Kopi memiliki rasa yang konsisten setiap penyajian.
5. Aftertaste	a. Kopi memiliki long aftertaste. (Rasa yang tahan lama di mulut setelah meminum kopi). b. Kopi memiliki rasa aftertaste yang enak.
6. Sweetness	a. Kopi memiliki karakteristik rasa manis b. Meminum kopi membuat lebih nyaman.

Sumber: Edy Panggabean (2011: 148)

### 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
Kepuasan Pelanggan	1. Kesesuaian harapan	a. Produk yang diperoleh sesuai harapan. b. Pelayanan yang diperoleh dari karyawan Coffee Tree sesuai harapan. c. Fasilitas yang diperoleh sesuai harapan.
	2. Minat berkunjung kembali	a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan Coffee Tree memuaskan. b. Berminat untuk berkunjung kembali karena produk yang ditawarkan memuaskan. c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
	3. Kesiediaan merekomendasikan	a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan Coffee Tree. b. Menyarankan teman atau kerabat untuk datang ke Coffee Tree karena kualitas pelayanan yang memuaskan.

Sumber: Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2004:101)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



#### D. Teknik Sampling

Teknik Sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* atau yang disebut juga penarikan sample secara tidak acak. Menurut Sugiyono (2012:120-121) metode *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur/anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Jenis teknik *non-probability sampling* yang digunakan adalah teknik *judgement sampling*.

Di mana melakukan pengambilan sampel sesuai dengan batasan-batasan sampel yang seperti apa yang akan diambil. Dalam penelitian ini, responden yang dipilih sebagai kriteria adalah 100 pelanggan yang mengkonsumsi kopi di Coffee Tree, Mall of Indonesia.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data yang didapat langsung dari sumber pertama (subyek penelitian) melalui komunikasi dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden yang pernah membeli atau mengonsumsi Coffee Tree. Teknik komunikasi yang digunakan dalam mengumpulkan data primer, dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para responden.

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.



## F. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini menggunakan tingkat kesetujuan skala Likert yaitu STS= Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, RR = Ragu-Ragu, S = Setuju, SS = Sangat Setuju. Kemudian setiap tingkat jawaban diberi skor dari 1 sampai 5. Nilai 1 untuk jawaban *unfavourable* dan nilai 5 untuk *favourable*.

Setelah semua kuesioner selesai diisi dan terkumpul, maka langkah berikutnya adalah pengolahan data yang bersumber dari kuesioner. Data dari kuesioner tersebut merupakan data mentah yang harus diolah lebih lanjut agar menjadi informasi yang berguna bagi penelitian.

Untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada Coffee Tree, Mall of Indonesia maka digunakan beberapa alat ukur sebagai berikut :

### 1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan variabel-variabel dalam penelitian. Statistik deskriptif dalam penelitian pada dasarnya merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Statistik deskriptif ini digunakan untuk memberikan gambaran atau deskriptif semua data yang dapat dilihat dari nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi. Hal ini perlu dilakukan untuk melihat gambaran keseluruhan dari sampel yang berhasil dikumpulkan.

### 2. Rentang Skala

Rentang skala digunakan untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai skor setiap variabel. Untuk itu, perlu dihitung dengan rumus rentang skala sebagai berikut :

$$Rs = \frac{m - 1}{m}$$





Keterangan:

Rs = Rentang skala penelitian

m = banyaknya kategori

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**  
**Skor Rentang Skala**

Rata-rata skor	Keterangan
1,0-1,79	Sangat Tidak Setuju
1,8-2,59	Tidak Setuju
2,6-3,39	Ragu-Ragu
3,4-4,19	Setuju
4,2-4,99	Sangat Setuju

Sumber : Data primer yang diolah

### 3. Uji Kualitas Data

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2009). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk, dengan *Corrected Item-Total Correlation*.

Pernyataan dinyatakan valid apabila nilai *Corrected Item-Total Correlation* > nilai pada r tabel. Pernyataan yang tidak valid tidak dapat diikutsertakan dan harus dihapus dari kuesioner penelitian.

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



## b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur reliabel atau handal tidaknya suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2009). Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara One Shot atau pengukuran sekali saja, dan hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS dengan uji statistik Cronbach's Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$  (Nunnally, 1960 dalam Ghozali, 2009).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 4. Uji Asumsi Klasik

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:

### a. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (Ghozali, 2009). 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*  $> 0,1$ .



## b. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2009).

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)  $> 0,05$ .

## 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. (Ghozali, 2009) 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.

**© 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.



## 5. 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 :

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

Keterangan :

Y = kepuasan pelanggan

$\alpha$  = konstanta

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

X1 = kualitas produk

X2 = kualitas layanan

e = error

## 6. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini akan diuji dengan menggunakan analisis regresi linier yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.



Untuk menguji hipotesis mengenai variabel independen secara bersama-sama (simultan) dan individual (parsial) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, digunakan pengujian hipotesis secara simultan dengan uji F dan secara parsial dengan uji t.

#### a. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dapat menerangkan variasi variabel dependen.

Koefisien determinasi merupakan bagian dari keragaman total variabel terikat Y yang dapat dijelaskan atau diterangkan oleh keragaman variabel bebas X. Nilai  $R^2$  selalu positif, karena merupakan rasio dari jumlah kuadrat.

#### b. 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 linear ganda tidak signifikan atau dengan kata lain model regresi tidak dapat digunakan).

$H_a$  :  $\beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$  (Model regresi linear ganda signifikan atau dengan kata lain model regresi berarti dan dapat digunakan).

Kriteria pengambilan keputusan :

Jika  $\text{Sig-F} < 0,05$  maka tolak  $H_0$ , artinya adalah model regresi berarti dan dapat digunakan.

Jika  $\text{Sig-F} \geq 0,05$  maka tidak tolak  $H_0$ , artinya adalah model regresi tidak berarti dan tidak dapat digunakan.

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



c. 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 ( $\alpha$ ) = 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.

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.