



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN



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

A. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dari brand Thanks Insomnia di Jakarta Pusat. Sedangkan subjek penelitiannya adalah responden yang menjadi pengguna baju thankinsomnia tersebut dengan menganalisis aspek kualitas produk, kualitas layanan baju tersebut.

B. Desain Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2014:126), pada setiap awal studi riset, setiap orang menghadapi tugas dalam pemilihan desain tertentu untuk digunakan. Ada sejumlah dimensi desain yang berbeda dan tersedia, namun tidak ada sistem klasifikasi sederhana menjelaskan semua variasi yang harus dipertimbangkan. Pendekatan yang digunakan dalam metode penelitian ini memberikan kontribusi untuk penelitian, antara lain :

1. Tingkat Perumusan Masalah : Penelitian ini termasuk dalam penelitian yang bersifat formal, karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan yang telah diajukan.
2. Metode Pengumpulan Data : Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan cara survei, menyebarkan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan kepada responden dengan mengajukan pertanyaan kepada subjek dan mengumpulkan jawaban-

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.



jawabannya dari pertanyaan dalam kuesioner tersebut. Data yang dihasilkan dapat berasal dari daftar isian yang harus diisi dan diberikan kepada subjek penelitian ini.

3. Pengendalian Variabel-variabel oleh peneliti : Pengendalian variabel memandang aspek kemampuan peneliti untuk memanipulasi variabel. Pengendalian dibedakan menjadi dua, yaitu *experiment* dan *ex post facto study*. Penelitian ini menggunakan *ex post facto study* dimana peneliti tidak memiliki kontrol atas variabel, dalam arti peneliti tidak mampu memanipulasi variabel. Peneliti hanya melaporkan peristiwa yang telah terjadi atau yang sedang terjadi.
4. Tujuan Penelitian : Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan dari brand Thanks Insomnia di Jakarta Utara.
5. Dimensi Waktu : Jenis dimensi waktu yang digunakan adalah *cross-sectional*. Data dikumpulkan dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian. Pengumpulan data hanya dilakukan satu kali pada saat pembagian kuesioner kepada para responden.
6. Ruang Lingkup Topik Bahasan : Penelitian ini menggunakan studi statistik karena hipotesis dalam penelitian ini akan diuji secara kuantitatif dengan menggunakan uji statistik. Kesimpulan mengenai hasil temuan disajikan berdasarkan tingkat sejauh mana sampel adalah representatif dan tingkat validitas atau kesalahan sampel.
7. Ruang Lingkup Penelitian : Berdasarkan lingkup penelitian, studi penelitian ini berupa kondisi lapangan, yang sejalan dengan kondisi lingkungan aktual atau kondisi-kondisi yang lain.
8. Persepsi Subjek : Responden berpengaruh terhadap proses penelitian. Persepsi yang baik adalah persepsi yang nyata dan tidak terdapat penyimpangan dari situasi sehari-hari.

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



C. Variabel Penelitian

Berdasarkan batasan masalah dalam BAB I, maka variabel – variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas produk, kulaitas layanan.

1. Kualitas Produk

Menggunakan definisi American Society for Quality Control : Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. (Kotler dan Keller ; 2013:143).

Tabel 3.1
Indikator dan Item Pertanyaan Kualitas Produk

Dimensi	Indikator	Skala pengukuran
<i>Bentuk (form)</i>	Model baju dari produk Thanks Insomnia menarik	Interval
	Ukuran/size yang sesuai dengan pelanggan	Interval
<i>Fitur</i>	Konsep design spesifik dan digemari pelanggan terkini	Interval
<i>Performance quality</i>	Saya merasa nyaman memakai produk tersebut	Interval
<i>Conformance</i>	Produk brandThanks Insomnia mempunyai konsistensi kualitas dari waktu ke waktu	Interval
<i>Durability</i>	Produk Thanks Insomnia tidak luntur pada saat dicuci	Interval



<i>Realibility</i>	Produk brand Thanks Insomnia kuat sehingga tidak mudah robek	Interval
	Produk Thanks Insomnia memiliki bahan yang bagus dari brand lain	
<i>Gaya</i>	Saya bangga ketika memakai produk dari brand Thanks Insomnia	Interval
	Saya merasa modis ketika saya memakai produk dari brand Thanks Insomnia	Interval

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2012:49) mengemukakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Tabel 3.2
Indikator dan Item Pertanyaan Kualitas Pelayanan

Dimensi	Indikator	Skala pengukuran
<i>Tangible</i>	Penampilan karyawan yang modis	Interval
	Distro brand Thanks Insomnia memiliki tempat yang nyaman dan bersih	Interval
<i>Emphaty</i>	Karyawan ramah dalam melayani Pelanggan	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)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan	Interval
<i>Reability</i>	Karyawan memberikan layanan yang tepat sesuai kebutuhan pelanggan	Interval
	Karyawan menyediakan layanan sesuai waktu yang di janjikan	Interval
<i>Responsive ness</i>	Karyawan cepat dalam menanggapi keluhan saya	Interval
	Karyawan memiliki kesungguhan dalam menyelesaikan masalah saya	Interval
<i>Assurance</i>	Mempunyai tempat parkir yang aman	Interval
	Karyawan sopan dalam menanggapi pelanggan	Interval

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2013:138), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk (atau hasil) terhadap ekpetasi mereka. Jika kinerja gagal memnuhi ekpetasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekpetasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekpetasi , pelanggan akan sangat puas dan senang.

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.



Tabel 3.3
Indikator dan Item Pertanyaan Kepuasan Pelanggan

Dimensi	Indikator	Skala pengukuran
<i>Melakukan pembelian ulang secara teratur</i>	Saya akan melakukan pembelian ulang produk merek Thanks Insomnia	Interval
<i>Membeli antar lini produk atau jasa</i>	Saya akan membeli produk produk lainnya dari brand Thanks Insomnia	Interval
<i>Mereferensikan kepada orang lain</i>	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain	Interval
<i>Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing</i>	Saya akan menggunakan produk brand Thanks Insomnia di waktu yang akan datang	Interval

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

D. Teknik pengumpulan data

Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *non-Probability sampling*. Dengan pendekatan subjektif seperti *non - Probability sampling*, probabilitas dalam memilih elemen populasi tidak diketahui. Teknik pengambilan sampel tidak memberi peluang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sampel dipilih berdasarkan kriteria yang ditentukan oleh peneliti (terbatas) disebut *judgement sampling*. Hal ini bertujuan agar data yang diperoleh dari responden lebih akurat karena pengambilan sampel ditujukan hanya untuk para responden yang sudah



menggunakan produk brand Thanks Insomnia di Jakarta Pusat. 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. Pada penelitian ini menggunakan tingkat kesetujuan skala Likert yaitu STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, N = Netral, S = Setuju, SS = Sangat Setuju. Kemudian setiap tingkat jawaban diberi skor dari 1 sampai 5. Nilai 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju dan nilai 5 untuk jawaban Sangat Setuju.

Tabel 3.4
Skala Likert

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

E. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli produk dari brand Thanks Insomnia. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*, dimana semua elemen populasi belum tentu memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Oleh karena itu, dengan metode *nonprobability sampling* peneliti dapat meyakinkan bahwa sampel merupakan perwakilan populasi dari mana sampel ditarik dan error dalam pengambilan sampel juga dapat dikurangi.



Teknik pendekatan yang digunakan adalah *judgement sampling*, yaitu pengambilan sampel dilakukan dengan terlebih dahulu menentukan batasan-batasan atau kriteria bahwa sampel yang diambil dapat mewakili populasi tersebut. Dalam hal ini, penulis menetapkan kriteria responden yang dipilih adalah responden dengan minimal usia 18 tahun yang pernah membeli produk brand Thanks Insomnia di Jakarta.

F. Teknik Analisis Data

1. Evaluasi Model Pengukuran

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu pengujian yang bertujuan untuk menentukan kemampuan suatu indikator dalam mengukur variabel laten. Validitas suatu indikator dapat dievaluasi dengan tingkat signifikansi pengaruh antara suatu variabel laten dengan indikatornya. Suatu pernyataan dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Item pernyataan dikatakan valid apabila $p\text{-value} < 0,05$ dan $factor\ loading > 0,5$.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu pengujian untuk menentukan konsistensi pengukuran indikator-indikator dari variabel suatu variabel laten. Uji reliabilitas dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang dua kali atau lebih. Indikator pernyataan dinyatakan reliabel apabila nilai dari Cronbach's Alpha $> 0,7$



2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah transformasi data mentah ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami atau diinterpretasi. Analisis deskriptif bertujuan untuk mengetahui karakteristik setiap variabel dalam sampel. Alat-alat analisis yang dipakai adalah :

a. Rata-rata hitung (*mean*)

Rata-rata hitung atau *mean* dilakukan dengan menjumlahkan seluruh nilai data suatu kelompok sampel, kemudian dibagi dengan jumlah sampel tersebut. Maka bisa dihitung rata-rata dari sampel tersebut dengan rumus berikut :

Keterangan :

\bar{X} = Rata-rata hitung

X_i = Nilai sampel ke- i

n = Jumlah sampel

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

b. Analisis Persentase

Analisis presentase adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui karakteristik responden, yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan sebagainya. Analisis profil dilakukan dengan menghitung presentase dengan menggunakan rumus berikut :

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

Keterangan :

P = Presentase responden

f_i = Jumlah responden kategori tertentu

$\sum f_i$ = Total responden

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.



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

c. Rata-rata tertimbang

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

Keterangan :

f_i = Frekuensi

X_i = Bobot nilai

$\sum f_i$ = Jumlah responden

$$\bar{X} = \frac{\sum f_i x_i}{\sum f_i}$$

d. Rentang Skala

Setelah nilai rata-rata diperoleh, maka selanjutnya digambarkan rentang skala untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai skor setiap variabel.

Untuk itu, perlu dihitung dengan rumus rentang skala sebagai berikut :

Keterangan :

R_s = Rentang skala penelitian

m = Banyaknya kategori

Skor terbesar adalah 5, skor terkecil adalah 1 dan jumlah kelas atau kategori

adalah 5, maka dapat ditentukan rentang skalanya seperti berikut :

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

Tabel 3.5
Skor Rentang Skala

Rata-Rata Skor	Keterangan
1 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Netral

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



3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

3. Uji asumsi klasik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Regresi linier yang baik adalah regresi linier yang tidak bias, untuk memenuhi kriteria tersebut maka harus memenuhi kriteria dalam uji klasik, diantaranya adalah

a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi data terdistribusi normal. Salah satu cara untuk mendeteksi apakah data terdistribusi normal atau tidak adalah dengan uji normalitas dengan Kolmogorof-Smirnov.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji ini adalah jika nilai $\text{sig} \geq 0.05$ maka data berdistribusi normal

b) Uji Multikolinieritas

Uji multikolonieritas berguna untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent. Untuk mendeteksinya dilakukan uji regresi dengan spss, dengan cara melihat nilai *variance inflation factor* (VIF). Syarat untuk bebas multikolonieritas adalah nilai $\text{VIF} < 2$

c) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi berguna untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier terdapat hubungan yang kuat baik positif maupun negatif antara data yang ada pada variabel variabel penelitian. Uji autokorelasi yang digunakan adalah uji *durbin watson*. Untuk melihat apakah terjadi autokorelasi atau tidak yaitu dengan

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.

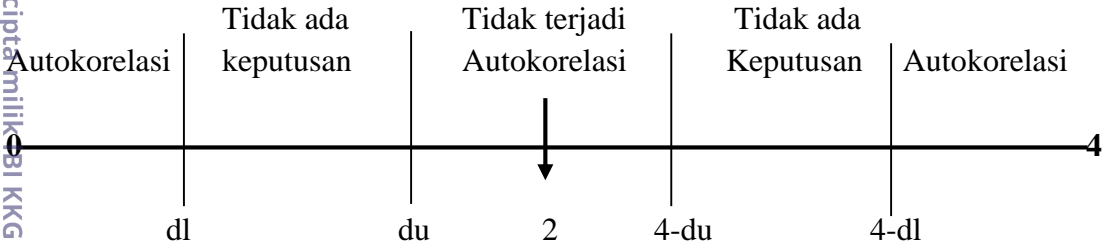
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



cara menghitung batas atas dan batas bawah, kemudian melihat angka yang ada pada *durbin watson*, seperti pada gambar berikut :

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



keterangan :

dl = batas bawah

du= batas atas

d) Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain.

Penulis menggunakan uji glejser. Dasar pengambilan keputusan dalam uji ini adalah jika nilai sig pada *output coefficient* harus > 5% agar tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan selain mengetahui seberapa besar pengaruh variabel terhadap variabel lain, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dan variabel independen.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$y = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3$$

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 :

- X = variabel bebas
 Y = variabel terikat
 β_0 = konstanta
 $\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = koefisien regresi variabel

Analisis regresi berganda dibantu dengan software spss 20. Output persamaan regresi berganda akan menghasilkan korelasi (R^2) yang menunjukkan hubungan antara variabel dependen dengan independen, koefisien determinasi (R^2) yang mampu menunjukkan seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

5. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama sama terhadap variabel dependen. Pada uji f dapat dilihat signifikansi model regresi apakah model regresi penelitian layak atau tidak untuk digunakan.

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$$

$$H_a : \text{tidak semua } \beta_i = 0$$

$$i = 1, 2, 3, 4$$

Kriteria pengujiannya 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 $\text{sig} \geq 0.05$ atau $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka terima H_0 yang berarti model regresi tersebut tidak dapat digunakan untuk memprediksi Y.



6. Uji signifikasi korelasi (Uji t)

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Hipotesis statistik dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$H_0 : \beta_1 = 0$$

$$H_a : \beta_1 > 0$$

$$I = 1, 2, 3, 4$$

Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut

- 1) Jika nilai $\text{sig} \leq \alpha$ maka tolak H_0 , yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen sehingga dapat digunakan untuk memprediksi Y.
- 2) Jika nilai $\text{sig} \geq \alpha$ maka tolak H_0 , yang berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

7. Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menunjukkan besarnya pengaruh variabel bebas yang diberikan terhadap variabel terikat dalam penelitian (Imam Ghazali, 2011:97). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Sedangkan nilai yang mendekati 100% berarti variabel variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel variabel dependen. Nilai koefisiensi determinasi berada dalam selang $0\% \leq R^2 \leq 100\%$ dimana :

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

- b) $R^2 = 1$, berarti variabel independen (X) secara sepenuhnya mampu menjelaskan variabel dependen (Y)



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

