

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Obyek Penelitian

Penelitian ini menjelaskan mengenai analisis pengaruh kualitas layanan, harga, dan promosi terhadap kepuasan konsumen GO-JEK di Jakarta Utara menggunakan metode/rancangan penelitian Deskriptif Kuantitatif. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian Deskriptif karena merupakan dasar bagi semua penelitian dan menggunakan Kuantitatif agar penelitian ini dapat dihitung dan analisis secara statistik.

B. Metode Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2006:159), pendekatan yang digunakan dalam metode penelitian ini bila ditinjau dari berbagai perspektif yang berbeda adalah :

1. Derajat kristalisasi pertanyaan riset

Penelitian ini termasuk dalam penelitian formal (*formalized study*), karena penelitian ini dimulai dengan batasan masalah dan hipotesis penelitian, dimana tujuan akhirnya adalah untuk menguji hipotesis dan menjawab batasan masalah.

Berdasarkan metode pengumpulan data

Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data secara primer serta survey kepada konsumen GO-JEK menggunakan metode 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



3. Berdasarkan pengontrolan variabel oleh periset

C Hak cipta milik IBI KKG/Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Penelitian ini menggunakan desain *ex facto* yang digunakan bilamana tidak bisa mengontrol variabel-variabel atau tidak bisa memanipulasi variabel penelitian sehingga penelitian ini melaporkan berdasarkan murni berdasarkan kejadian yang sedang terjadi atau kejadian sebenarnya.

4. Berdasarkan tujuan penelitian

Penelitian ini termasuk dalam studi kausal, karena bertujuan untuk menguji apakah terdapat hubungan antara variabel-variabel yang diteliti seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan, Harga, dan Promosi. Variabel dependen penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen.

5. Berdasarkan dimensi waktu

Penelitian ini menggunakan cross-sectional study yaitu studi yang dilaksanakan satu kali dan mencerminkan “potret dari satu keadaan di suatu masa tertentu atau tahun tertentu.

6. Berdasarkan cakupan topik

Penelitian ini merupakan studi statistik, karena hipotesis dalam penelitian ini akan diuji secara kuantitatif dengan menggunakan uji statistik dengan SPSS 20. Kesimpulan mengenai hasil-hasil temuan disajikan berdasarkan tingkat sejauh mana sample yang dipilih secara langsung merupakan representative disertai dengan validitas yang sudah diuji.

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.



7. Berdasarkan lingkungan penelitian

- C Hak cipta milik IBI KKG/Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**
- Penelitian ini tergolong sebagai penelitian lapangan (*field studies*), karena subjek dan objek penelitian berada dalam lingkungan nyata yang didapat melalui pengalaman konsumen secara langsung terhadap variabel obyek penelitian dan bukan merupakan simulasi.

8. Berdasarkan persepsi subjek

Dalam penelitian ini yang menjadi target adalah subjek yang tidak terdapat penyimpangan dari situasi sehari-hari dengan pengalamannya menggunakan jasa layanan GO-JEK dan dikaitkan dengan penelitian ini sesuai dengan variabel yang diteliti.

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel-variabel penelitian yang dibutuhkan dalam penelitian ini terdiri dari :

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

Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen merupakan hasil yang terbentuk atas perbandingan konsumen terhadap ekspektasi dengan kinerja. Pada dasarnya setiap individu konsumen mempunyai kebutuhan yang berbeda dan keinginan yang berbeda sesuai dengan harapan mereka masing-masing. Perusahaan perlu mengetahui apa yang dibutuhkan oleh konsumen dan apa yang diinginkan dari konsumen. Setelah kedua hal tersebut dapat terpenuhi dengan baik, perusahaan perlu untuk menyesuaikan antara inovasi dengan kebutuhan konsumen tersebut.



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

lain. Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

a. Kualitas Layanan

Kualitas Layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Kualitas Layanan (*service quality*) dapat dinilai melalui hasil dari persepsi konsumen terhadap layanan nyata yang diberikan kepada konsumen. Ketika layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan maka akan timbul yang namanya Kepuasan Konsumen. Kepuasan Konsumen ini diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap jasa perusahaan.

b. Harga

Menurut Kotler dan Armstrong (2010:314) Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Sehingga dalam penetapan harga terhadap layanan yang diberikan harus sesuai dengan manfaat yang akan didapatkan oleh konsumen.

Promosi

Pengertian promosi menurut Kotler dan Armstrong (2012:150), “Promosi adalah aktivitas yang mengkomunikasikan keunggulan produk dan membujuk pelanggan sasaran untuk membelinya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. 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.



Dapat disimpulkan bahwa Promosi ialah serangkaian kegiatan untuk mengkomunikasikan, memberi pengetahuan dan menyakinkan orang tentang suatu produk agar ia mengakui kehebatan produk tersebut, membeli dan memakai produk tersebut, juga mengikat pikiran dan perasaannya dalam suatu wujud loyalitas terhadap produk.

Tabel 3.1

Data Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Sumber
Kualitas Layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen	Keandalan	1. Layanan GO-JEK datang tepat waktu sesuai estimasi.	Likert	Lovelock dan Wirtz (2014:407)
		2. Layanan GO-JEK mampu memenuhi pesanan konsumen kemana pun tujuannya		
	Daya tanggap	1. GO-JEK cepat tangap dalam menanggapi segala keluhan ataupun permintaan order.	Likert	
		2. GO-JEK tersedia dimana pun konsumen berada dan cepat dalam merespon permintaan konsumen		
	Jaminan	1. Pengetahuan pengemudi GO-JEK tentang rute jalan	Likert	
		2. Pengemudi GO-JEK bersikap sopan dan santun kepada konsumennya		

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 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.

	Empati	1. GO-JEK memperhatikan kebutuhan konsumen nya secara khusus	Likert	
		2. Pengemudi berusaha mengerti kebutuhan konsumen dengan ramah dan sabar		
	Benda berwujud	1. Fasilitas keamanan untuk konsumen lengkap(Helm, Masker, Shower cap)	Likert	
		2. Pengemudi GO-JEK berpenampilan rapi sesuai dengan yang seragamnya		

Tabel 3.2

Data Operasionalisasi Variabel Harga

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Sumber
Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.	Kesadaran Nilai	1. Harga layanan GO-JEK sesuai dengan yang layanan yang diberikan.	Likert	Mowen dan Minor (2002:318)
		2. Harga layanan GO-JEK sesuai dengan manfaat yang didapatkan oleh konsumen		
	Sadar Harga	1. Harga jasa GO-JEK termasuk pada jasa transportasi yang terjangkau	Likert	
		2. Konsumen senang dengan harga promo yang diberikan GO-JEK		
	Penawaran Penjualan	1. Potongan harga yang diberikan oleh GO-JEK menarik perhatian konsumen untuk menggunakan layanannya	Likert	
		2. Potongan harga yang diberikan ditujukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen		

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



Tabel 3.3

Data Operasionalisasi Variabel Promosi

Variabel	Indikator	Skala	Sumber
Promosi adalah aktivitas yang mengkomunikasikan keunggulan produk dan membujuk pelanggan sasaran untuk membelinya.	1. Iklan GO-JEK memudahkan Konsumen mendapatkan informasi terbaru mengenai GO-JEK	Likert	Kotler dan Armstrong (2008:135)
	2. Iklan GO-JEK menarik perhatian konsumen untuk menggunakan layanan GO-JEK		
	3. Promosi GO-JEK lebih menarik dibandingkan dengan kompetitor menurut Konsumen		

Tabel 3.4

Data Operasionalisasi Variabel Kepuasan Konsumen

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Sumber
Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.	Merekomendasikan	1. Konsumen memberikan rekomendasi yang positif kepada orang lain mengenai GO-JEK	Likert	Kotler dan Keller (2009:177)
		2. Konsumen menyebarkan informasi mengenai pengalamannya menggunakan GO-JEK		

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

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.

	Repeat order	1. Konsumen berkeinginan untuk tetap menggunakan layanan GO-JEK dalam jangka waktu yang panjang	Likert	
		2. Konsumen menginginkan GO-JEK sebagai layanan transportasi utama untuk memenuhi kebutuhan mereka		
	Tidak terlalu mementingkan merek pesaing	1. Konsumen merasa bahwa GO-JEK merupakan layanan yang tepat untuk memenuhi kebutuhan konsumennya	Likert	
		2. Konsumen merasa GO-JEK lebih unggul secara keseluruhan dibandingkan dengan pesaing		
	Tidak sensitif dengan harga	1. Konsumen sudah mempercayakan GO-JEK sebagai layanan transportasi yang nyaman dari sisi harga	Likert	



D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data dibagi dalam dua macam data yaitu Data Primer dan Sekunder, namun dalam penelitian ini penulis menggunakan Data Primer. Data primer yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan atau suatu organisasi langsung melalui obyeknya, metodenya dilakukan dengan cara :

Metode kuesioner

Metode kuisisioner berupa sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Dalam penelitian ini kuisisioner di bagikan kepada konsumen yang sudah pernah menggunakan jasa transportasi GO-JEK menggunakan GoogleForm. Adapun alasan yang digunakan dalam metode kuisisioner ini sebagai alat pengumpul data dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Interpretasi subyek terhadap pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah sesuai dengan maksud peneliti.
2. Dalam menjawab pertanyaan responden dapat lebih leluasa, karena tidak dipengaruhi oleh sikap mental hubungan antar responden dengan peneliti.
3. Data yang terkumpul dapat dengan mudah dianalisa, masing-masing jawaban akan diberi skala nilai sesuai dengan pilihan jawaban.

Dalam suatu penelitian, pengumpulan data atau informasi merupakan hal yang penting untuk mendukung keberhasilan suatu penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik komunikasi dengan menyebarkan kuisisioner (angket) kepada subyek penelitian. Menurut Sugiyono (2009:199), kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Tujuan kuisisioner adalah



untuk memperoleh data berupa jawaban responden yang dijadikan informasi untuk penelitian.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala nilai dengan metode skala likert. Menurut Cooper dan Schindler (2006 : 253) skala likert diperlukan sebagai suatu skala interval. Oleh karena itu, sehubungan dengan penelitian ini skala likert diperlakukan sebagai skala interval.

Dalam menggunakan skala Likert jawaban setiap instrument mempunyai rentang dari sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju, lalu masing-masing jawaban diberi skor mulai dari yang terkecil sampai dengan yang terbesar.

Skala yang digunakan terdiri dari angka yang dimulai dari angka 1 sampai dengan angka 5, di mana angka 1 menunjukkan nilai terendah, sedangkan angka 5 menunjukkan angka tertinggi.

Skor nilai yang diberikan untuk setiap jawaban dalam kuesioner tersebut adalah sebagai berikut :

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)



Cara perhitungan skala likert ini menggunakan rumus skor rata-rata dengan

menjumlahkan seluruh perkalian antara nilai data dengan bobot, kemudian dibagi dengan jumlah total frekuensi. Rumus skor rata-rata adalah sebagai berikut :

$$\frac{\sum(X_i Y_i)}{n}$$

Di mana :

X_i = Frekuensi

Y_i = Bobot masing-masing pertanyaan

n = Total jumlah frekuensi

Setelah nilai rata-rata diperoleh maka selanjutnya penulis menggambarkan rentang nilai untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai ukur setiap variabel. Dengan peringkat jawaban tertinggi adalah 5 dan terkecil adalah 1, yang menggambarkan posisi negatif ke posisi yang positif. Untuk itu perlu dihitung dengan rumus rentang skala sebagai berikut :

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

Dimana :

m = skor tertinggi pada skala

n = skor terendah pada skala

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.

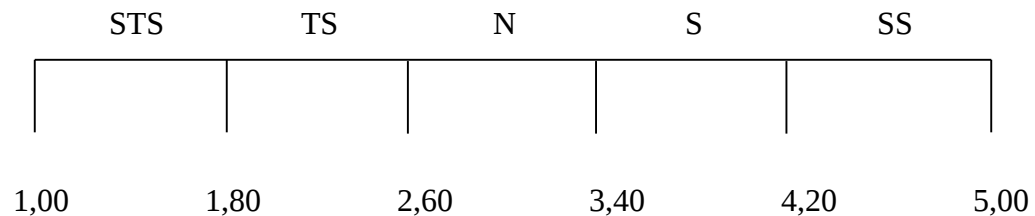


b = jumlah kelas atau kategori yang kita buat

Jadi karena skor terbesar adalah 5, yang terkecil adalah 1, dan jumlah kelas atau kategori ada 5, maka dapat ditentukan rentang skalanya sebagai berikut :

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

Gambar rentang skala :



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)

Langkah-langkah skala likert adalah :

- Mengumpulkan pernyataan pernyataan yang memenuhi dua kriteria, yaitu relevan dengan sikap yang sedang diteliti dan masing-masing dianggap mencerminkan suatu posisi senang atau tidak senang pada sikap tersebut.

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



- e. Pernyataan tersebut mencerminkan suatu posisi yang paling positif hingga paling negative dengan memakai skala lima titik, yaitu : sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.
- f. Responden diminta untuk membaca setiap pernyataan dan untuk menyatakan tingkat kesetujuan mereka dengan pernyataan tersebut. Suatu nilai skala sama dengan 1 dapat menunjukkan sikap yang sangat tidak senang dan 5 menyatakan sikap yang sangat senang .
- g. Semua penilaian dari responden dikumpulkan dan dijumlahkan sehingga masing-masing pernyataan atau indikator memiliki skor total.

Mengatur seluruh skor total dan memilih sebagian dari skor total tertinggi dan terendah, misalnya 25 persen tertinggi dan 25 persen terendah. Kedua kelompok ekstrim ini mencerminkan sikap-sikap paling senang dan paling tidak senang terhadap topik yang sedang diteliti.

E. Teknik Pengambilan Sampel

Data yang diperoleh dari sumber data yang akan diteliti, diambil dengan cara *non probability sampling* atau yang disebut juga dengan penarikan sampel secara tidak acak. Dalam penggunaan *non probability sampling* pengetahuan serta kepercayaan daripada subyek penelitian berdasarkan pengalaman subyek tersebut secara langsung. Sehingga subyek yang sudah pernah menggunakan layanan jasa tersebut dijadikan pertimbangan untuk menentukan anggota populasi yang digunakan sebagai sampel. Dengan demikian tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih secara acak sebagai 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pendekatan yang digunakan adalah judgement sampling atau sampling

③ pertimbangan, yaitu pengambilan sampel yang berdasarkan pada kriteria atau pertimbangan tertentu. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis telah menetapkan bahwa sampel yang akan diambil adalah para konsumen yang sudah pernah menggunakan layanan GO-JEK pada wilayah Jakarta Utara dengan jumlah responden sebanyak 100 orang.

F. Teknik Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data melalui kuesioner, maka penulis mengolah data tersebut untuk dianalisis agar menjadi informasi yang berguna untuk menjawab masalah yang ada. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Uji Validitas

Menurut Husein Umar (2003:103), pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan.

Hasil penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Pengujian validitas konstruksi dalam penelitian ini dilakukan dengan uji Pearson Product Moment, dengan rumusan sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

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

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

r = koefisien korelasi

X = skor pertanyaan responden

Y = skor total

N = jumlah pertanyaan responden

Selanjutnya dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi atau r hitung, menyatakan bahwa suatu item dianggap valid bila memenuhi syarat minimum $r = 0,361$. Bila korelasi antara butir dengan skor kurang dari 0,361 maka butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid. Butir yang dinyatakan tidak valid tersebut akan diganti atau dibuang. Dalam melakukan uji validitas dan reliabilitas, peneliti melakukan penyebaran awal kepada 30 responden.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrument dalam hal ini kuisisioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama. Suatu kuisisioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan teknik Cronbach alpha.

$$r = \left(\frac{k}{k - 1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Dimana :

r = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan



σt^2 = varians total

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varians butir

Selanjutnya nilai korelasi r dibandingkan dengan nilai 0,7 sebagai nilai koefisien reliabilitas minimal yang diterima.

Rumus untuk menghitung varian adalah sebagai berikut :

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n-1}$$

Dimana :

n= jumlah responden

X= nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pertanyaan)

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini akan menggunakan analisis regresi ganda dengan persamaan regresinya adalah: $Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$

Untuk mengestimasi diharapkan memenuhi persamaan:

$$\hat{Y} = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Keterangan:

$\hat{Y}$: variabel dependen (Kepuasan Konsumen)

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.



X_1, X_2, X_3 : variabel independen (Kualitas Layanan, Harga, Promosi)

b_0 : konstanta

$b_1 b_2$: koefisien regresi

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Residual

Uji normalitas residual dilakukan untuk melihat apakah residual yang dihasilkan dalam metode regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki residual yang berdistribusi normal. Uji *Kolmogorov-Smirnov*.

H_0 : residual data berdistribusi normal (*Kolmogorov-Smirnov*)

H_a : residual data berdistribusi tidak normal (*Kolmogorov-Smirnov*)

Dasar pengambilan keputusan :

Tidak tolak H_0 bila probabilitas ≥ 0.05

Tolak H_0 bila probabilitas ≤ 0.05

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians residual antar pengamatan tetap, maka disebut homoskedastisitas namun jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang



homoskedastisitas. Umumnya data cross - section mengalami heterosedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar) (Imam Ghozali, 2006:125). Untuk melakukan uji heterosedastisitas, peneliti menggunakan bantuan program SPSS 20. Pengujian heterosedastisitas menggunakan Uji Geljser. Glejser mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual (U_t) terhadap variabel independen, dengan persamaan regresi sebagai berikut:

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- (1) Jika semua nilai sig. $> 0,05$ maka tidak terjadi heterosedastisitas.
- (2) Jika ada satu nilai sig. $< 0,05$ maka terjadi heterosedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (periode sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat masalah autokorelasi. Masalah ini timbul karena kesalahan pengganggu (residual) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Hal ini sering ditemukan pada data time series (Imam Ghozali, 2006:99).

Model regresi yang baik adalah yang bebas dari autokorelasi. Pengujian autokorelasi ini menggunakan Uji Durbin-Watson (DW Test). Hipotesis pengujian adalah sebagai berikut:

H_0 : tidak ada otokorelasi ($r = 0$).

H_a : ada otokorelasi. ($r \neq 0$)

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. Uji Multikolinieritas

Menurut Imam Ghozali (2006:95), uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Multikolinieritas terjadi jika terdapat korelasi linier yang sangat tinggi diantara beberapa atau semua variabel independen. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinieritas di antara variabel bebas. Adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance atau VIF (*Variance Inflation Factor*) dari masing-masing variabel dengan menggunakan software SPSS 20.0

Dasar pengambil keputusan :

Jika nilai tolerance > 0.10 atau VIF < 10 maka tidak terdapat multikolinieritas.

Jika nilai tolerance ≤ 0.10 atau VIF ≥ 10 maka terdapat multikolinieritas.

4. Uji Keberartian Model (Uji F)

Uji F digunakan untuk melihat signifikan model regresi, apakah model regresi penelitian fit dan layak untuk digunakan dalam penelitian. Kriteria

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.



yang digunakan dalam menentukan suatu model regresi signifikan atau tidak H_0 :

- C** $\beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$ signifikan dengan menggunakan SPSS 20.0 adalah sebagai berikut :

H_a : tidak semua $\beta_i = 0$

- 1) Dari tabel ANOVA diperoleh nilai F hitung dengan Sig. F untuk model regresi.

- 2) Bandingkan nilai Sig. F dengan $\alpha = 0.05$

a. Jika nilai Sig. F ≥ 0.05 maka model tidak layak untuk digunakan dalam penelitian.

b. Jika nilai Sig. F < 0.05 maka model layak untuk digunakan dalam penelitian.

5. Uji Signifikan Koefisien (Uji t)

Uji t digunakan untuk melihat signifikan model regresi, apakah setiap variabel independen berpengaruh pada variabel dependen. Pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis dalam penelitian didasarkan pada pertimbangan signifikan koefisien dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria yang digunakan dalam menentukan suatu variabel independen signifikan atau tidak signifikan dengan menggunakan SPSS 20.0 adalah sebagai berikut :

$$\beta_i = 0 (i = 1, 2, 3, 4) H_0 :$$

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:



a. Jika nilai $\text{Sig} \leq \alpha$ atau $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$, maka tolak H_0 yang berarti variabel

C independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

b. Jika nilai $\text{Sig} > \alpha$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka tidak tolak H_0 yang berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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