KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Pada penelitian ini, yang menjadi objek penelitiannya adalah Starbucks Coffee yang berada di Mall Kelapa Gading. Penelitian ini dilakukan melalui pengisian kuisioner dengan subjek penelitian yaitu para konsumen yang pernah mengunjungi dan melakukan pembelian Starbucks Coffee Mall Kelapa Gading.

B. Desain Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2008:141), pada awal studi riset, setiap peneliti harus memilih desain spesifik yang akan digunakan. Berikut ini adalah tujuh kategori yang digunakan dalam desain penelitian :

1. Tingkat Perumusan Masalah

   Penelitian ini menggunakan studi formal, karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan – pertanyaan penelitian yang muncul.

2. Metode Pengumpulan Data

   Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara komunikasi, yaitu dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan melalui sebuah instrument dalam bentuk kuisioner kepada responden yang berkaitan dengan penelitian.

3. Pengendalian Variabel – Variabel oleh Peneliti.

Penelitian ini menggunakan studi *ex post facto*, dimana peneliti tidak memiliki kontrol atas variabel atau tidak memiliki kemampuan untuk memanipulasinya. Mereka hanya bisa melaporkan apa yang telah terjadi atau apa yang sedang terjadi.

4. Berdasarkan tujuan penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, terdapat dua jenis studi penelitian, yaitu studi deskriptif dan kausal. Penelitian ini menggunakan studi deskriptif dan kausal, studi deskriptif karena berkaitan dengan kegiatan dalam mencari tahu tentang siapa, apa, dimana, kapan dan berapa banyak. digunakan untuk menggambarkan bagaimana perilaku konsumen terhadap Starbucks Coffee Mall Kelapa Gading. Sedangkan studi kausal berusaha untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yaitu apakah terdapat pengaruh kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang pada Starbucks Coffee Mall Kelapa Gading.

5. Berdasarkan dimensi waktu

Berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini merupakan *cross-sectional*. Karena studi ini dilaksanakan satu kali dan mencerminkan suatu keadaan pada saat tertentu.

6. Berdasarkan cakupan topik

Penelitian ini menggunakan studi statistik, karena lebih mementingkan keluasan daripada kedalaman, hipotesis dalam penelitian ini akan diuji secara kuantitatif dengan menggunakan uji statistik.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.

7. Lingkungan Penelitian

Penelitian dapat dilakukan di dalam *actual environmental conditions* atau langsung dilapangan, juga dapat dilakukan di dalam *manipulated conditions* atau di lingkungan yang telah diatur.

8. Berdasarkan persepsi subjek yang terlibat dalam kegiatan riset

Manfaat suatu desain dapat berkurang pada saat orang-orang yang dilibatkan dalam studi yang disamarkan merasa bahwa suatu riset sedang dijalankan. Persepsi responden dapat mempengaruhi hasil riset secara tidak terlihat, karena mungkin peserta berusaha menyenangkan peneliti. Bila subjek merasa ada penyimpangan, hal itu tidak terkait dengan peneliti.

C. Variabel Penelitian

Berdasarkan batasan masalah yang akan diteliti, terdapat tiga variabel penelitian dalam penelitian yang akan digunakan sebagai bahan analisis, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan pembelian ulang (semua variabel berskala interval). Indikator dan item pertanyaan setiap variabel dijabarkan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas produk, dengan item-item yang terdiri dari :

Tabel 3.1

Variabel Kualitas Produk

Dimensi	Indikator	Item
Form	Ukuran produk sesuai kebutuhan	Ukuran makanan dan minuman pada Starbucks Coffee sesuai dengan kebutuhan konsumen.
Feature	Rasa produk yang	Starbucks Coffee memiliki rasa kopi yang berbeda

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.

	berbeda dan menu yang menarik	dengan yang lain dan memiliki menu yang menarik.
Performance	Rasa produk sesuai dengan selera	Rasa makanan dan minuman Starbucks Coffee sesuai dengan selera konsumen.
Conformance	Pembuatan sesuai dengan standard	Proses pembuatan makanan dan minuman pada Starbucks Coffee sesuai standard perusahaan.
Durability	Kondisi produk	Kondisi makanan dan minuman di Starbucks Coffee selalu dalam kondisi terbaik.
Reliability	Konsistensi	Rasa makanan dan minuman yang disajikan Starbucks Coffee tidak berubah dari waktu ke waktu.
Style & Design	Tampilan menarik	Tampilan maupun kemasan makanan dan kemasan minuman yang disajikan pada Starbucks Coffee menarik.

2. Variabel kualitas pelayanan, dengan item-item yang terdiri dari :

Tabel 3.2

Variabel Kualitas Pelayanan

Dimensi	Indikator	Item
Tangible	Design ruangan, fasilitas toko, dan penampilan	Starbucks Coffee memiliki design ruangan yang menarik, fasilitas Starbucks Coffee memadai, dan penampilan karyawan Starbucks Coffee menarik.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak Cipta milik IBIKKG (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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

	karyawan.	
Reliability	Pelayanan tepat, memuaskan dan dapat diandalkan.	Ketepatan karyawan Starbucks Coffee dalam mencatat dan menyajikan pesanan.
Responsiveness	Ketanggapan karyawan.	Karyawan Starbucks Coffee tanggap dan cepat dalam menangani kebutuhan konsumen.
Assurance	Pengetahuan dan perilaku karyawan.	Karyawan Starbucks Coffee selalu meyakinkan kembali produk yang dipesan dan memiliki pengetahuan tentang produk yang dijual serta memiliki perilaku yang sopan dan ramah.
Empaty	Memahami konsumen.	Starbucks Coffee selalu memahami kebutuhan konsumen.

3. Variabel pembelian ulang, dengan item-item yang terdiri dari :

Tabel 3.3

Variabel Pembelian Ulang

Dimensi	Indikator	Item
Repeat order	Keputusan pembelian ulang	Konsumen akan melakukan keputusan pembelian ulang di masa mendatang.
Long term purchase	Pembelian jangka panjang.	Konsumen akan melakukan pembelian produk dalam jangka panjang.

D. Teknik Pengumpulan Data

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan cara komunikasi. Data yang diperoleh dalam penelitian ini merupakan data primer, dimana data yang diperoleh berasal dari sumber pertama. Untuk memperoleh data primer tersebut, peneliti menyebarkan kuisioner kepada 100 responden. Kuisioner berisi pertanyaan – pertanyaan yang bersifat tertutup yang alternative – alternative jawabannya telah disediakan oleh penulis. Kuisioner disebarkan dengan menggunakan *Google Forms* dimana kuisioner diisi secara *online.* Dengan penyebaran kuisioner ini diharapkan penulis dapat menghasilkan informasi dari responden yang merupakan konsumen dari objek penelitian.

E. Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini data yang diperoleh diambil dengan cara *non – probability sampling.* Sedangkan teknik pendekatan yang digunakan adalah *judgement sampling*, yaitu sampling yang pengambilan sampelnya berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang dipilih adalah orang – orang yang pernah mengkonsumsi produk dari Starbucks Coffee Mall Kelapa Gading.

F. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil kuisioner, diolah lebih lanjut oleh penulis dengan menggunakan program SPSS untuk mempermudah seluruh proses perhitungan. Beberapa teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
© 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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuisioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Uji validitas dapat menghitung korelasi antar data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total, dengan memakai rumus korelasi *product moment pearson* berikut ini :

$$r_{XY} = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2}\sqrt{n\sum Y^2 - \left(\sum Y\right)^2}}$$

Keterangan :

r = Korelasi product moment pearson

x = Skor pertanyaan nomor 1

y = Skor total

n = Jumlah sampel

Nilai korelasi yang diperoleh harus diuji terlebih dahulu untuk menyatakan apakah nilainya signifikan atau tidak. Caranya adalah dengan melihat nilai-nilai korelasinya atau r hitung terlebih dahulu, lalu membandingkan antara nilai r hitung dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung berada diatas nilai r tabel, maka variabel tersebut dinyatakan valid atau signifikan. Bila ada pertanyaan yang tidak signifikan, maka harus diganti atau dibuang, lalu diuji kembali hingga valid.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk menunjukan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor pertanyaan. Kuisioner dinyatakan konsisten apabila dicoba berulang-ulang kepada responden yang sama, tetap menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dapat menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* sebagai berikut :

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1}\right)\left(\frac{s_r^2 - \Sigma s_i^2}{s_x^2}\right)$$

Keterangan :

α = *Alpha Cronbach*

K = Banyaknya pertanyaan

S^2i = Varians dari pertanyaan

S^2x = Varians dari skor

Rumus Varians Total :

$$S^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{\left(\sum X\right)^2}{N}}{N}$$

Keterangan :

S^2 = Varians

N = Jumlah responden

X = Nilai skor yang dipilih

Pada pengujian reliabilitas, penulis akan menggunakan program SPSS. Kriteria dalam uji adalah bila Cronbach Alpha > 0,6. Maka dapat dinyatakan instrumen reliabel.

3. Analisis Deskriptif

Menurut Imam Ghozali (2013:19), statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness (kemencengan distribusi).

a. Rata-rata hitung (*mean*)

Rata-rata hitung adalah suatu himpunan data kuantitatif yang menjumlahkan seluruh data, dibagi dengan banyaknya data yang ada. Rumus rata-rata hitung adalah :

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

Keterangan :

$\bar{X}$ = Rata-rata hitung

X_i = Data

n = Jumlah data

b. Analisis Presentase

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

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.

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

Keterangan :

P = Persentase dari responden

f_i = Jumlah responden kategori tertentu

$\sum f_i$ = Jumlah responden

c. Rata-rata tertimbang

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

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

Keterangan :

f_i = Frekuensi

X_i = Bobot nilai

$\sum f_i$ = Jumlah responden

d. Rentang skala

Dalam penelitian ini, rentang skala yang digunakan adalah sebesar 0.8 yang didapat dari rumus :

$$Range = \frac{m - p}{b}$$

Keterangan :

m : Nilai tertinggi

p : Nilai terendah

b : Jumlah kelas / banyaknya kategori

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

4. Skala Likert

Menurut Cooper dan Schindler (2008:308), skala likert berisi lima tingkat jawaban. Setiap tingkat jawaban diberikan skor numerik yang mencerminkan tingkat kesetujuan, skor-skor ini dapat dijumlah untuk mengukur perilaku responden secara keseluruhan. Skor yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 3.4

Skor Respon Skala Likert

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

5. Uji Asumsi Klasik

Regresi yang baik adalah dengan prediksi linear yang tidak bias. Untuk mencapai kondisi tersebut, maka model penelitian ini harus memenuhi kriteria dalam uji asumsi klasik, yang termasuk dalam uji asumsi klasik adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi.

a. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2013:29), uji normalitas merupakan langkah awal dalam sebuah penelitian. Jika terdapat normalitas, maka residual akan terdistribusi secara normal dan independen. Yaitu perbedaan antara nilai

prediksi dengan skor yang sesungguhnya. Walaupun normalitas suatu variabel tidak selalu dibutuhkan dalam analisis akan tetapi hasil uji statistic akan lebih baik jika semua variabel berdistribusi normal. Dalam penelitian ini pengujian normalitas diukur dengan mengujikan uji statistic non parametric *Kolmogrov – Smirnov* dengan hipotesis :

Ho : data berdistribusi normal

Ha : data tidak berdistribusi normal

Jika probabilitas < α, maka Ho ditolak, sedangkan jika probabilitas > α, maka Ho diterima.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Imam Ghozali (2013:105), pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolineartias di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel – variabel ini tidak orthogonal (variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol). Multikolinearitas dapat ditentukan dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor)* dan nilai *tolerance* pada tabel *coefficient*. Hipotesisnya adalah :

Ho : tidak terjadi multikolinearitas

Ha : terjadi multikolinearitas

Jika nilai *tolerance* > 0,10 atau VIF < 10 maka tidak terdapat multikolinearitas, jika nilai *tolerance* < 0,10 atau VIF > 10 maka terdapat multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Imam Ghozali (2013:139), uji heteroskedastisitas bertujuan

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.

untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji Glejser. Uji heteroskedastisitas juga dapat ditentukan dari nilai signifikannya. Hipotesisnya adalah sebagai berikut :

Ho : Homoskedastistias

Ha : Heteroskedastisitas

Jika nilai signifikannya < α maka Ho ditolak, jika signifikannya > α maka Ho diterima.

d. Uji Autokorelasi

Menurut Imam Ghozali (2013:110), uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi di antara sesame data pengamatan, dimana terdapat suatu data yang dipengaruhi oleh data periode sebelumnya (data *time series* yang saling berhubungan). Jika terjadi korelasi maka terjadi autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi pada penelitian ini, dilakukan dengan uji Durbin Watson. Untuk melihat apakah terjadi autokorelasi atau tidak, yaitu dengan cara membandingkan angka batas atas dan batas bawah dengan angka yang ada pada Durbin Watson. Hipotesisnya adalah :

Ho ; tidak terjadi autokorelasi

Ha : terjadi autokorelasi

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Tabel 3.5

Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	0 < d < dl
Tidak ada autokorelasi positif	Tidak ada keputusan	dl ≤ d ≤ du
Tidak ada korelasi negative	Tolak	4-dl < d < 4
Tidak ada korelasi negative	Tidak ada keputusan	4-du ≤ d ≤ 4-dl
Tidak ada autokorelasi positif atau negative	Tidak ditolak	du < d < 4-du

Sumber ; Imam Ghozali (2013 : 111)

6. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing – masing variabel independen berhubungan positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Teknik analisis regresi berganda dapat dihitung dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

Y	=	Variabel dependen yang diprediksi
b_0	=	Konstanta
$b_1 b_2$	=	Koefisien regresi dari variabel independen
$X_1 X_2$	=	Variabel independen

a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Menurut Imam Ghozali (2013:98), uji keberartian model atau uji F pada dasarnya menunjukan apakah semua variabel independen yang dimasukan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Uji F digunakan untuk melihat signifikansi model regresi, apakah model regresi penelitian layak digunakan.

Apabila nilai F hitung > F tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima, yang berarti model regresi tersebut dapat digunakan untuk memprediksi Y.

b. Uji Signifikansi Koefisien (Uji t)

Menurut Imam Ghozali (2013:98), uji signifikansi koefisien atau uji t pada dasarnya menunjukan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial / individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Apabila nilai t hitung > t tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima, yang berarti ada pengaruh variabel independen yang signifikan terhadap

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.

variabel dependen.

c. Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Menurut Imam Ghozali (2013:97), koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel – variabel independen memberikan hamper semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada dalam selang $0\% \leq R^2 \leq 100\%$. Jika $R^2 = 0$, berarti variabel independen tidak memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen. Jika $R^2 = 1$, berarti variabel independen secara sepenuhnya mampu menjelaskan variabel dependen.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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.