



## BAB III

### METODE PENELITIAN



#### A. Obyek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah layanan ojek online Gojek dan Grabbike. Subjek yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan layanan ojek online Gojek dan Grabbike di Jakarta.

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

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. 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 *control* atas variabel, dalam arti peneliti tidak mampu memanipulasi variabel. Peneliti hanya melaporkan peristiwa yang telah terjadi atau yang sedang terjadi.

### 4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dan penelitian *causal*. Penelitian deskriptif menggambarkan penilaian konsumen yang terkait untuk mencari tahu apa, siapa, dimana, kapan, dan berapa banyak. Studi *causal* mengamati dan menjelaskan hubungan antar variabel.

### 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.

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.



## 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 milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) | Definisi Operasional

Tujuan definisi operasional dalam penelitian pada dasarnya menurut Cooper dan Schindler (2014:54), untuk memberikan pemahaman dan pengukuran terhadap konsep. Definisi operasional akan selalu menjadi definisi yang digunakan untuk mengembangkan hubungan–hubungan yang dikemukakan dalam hipotesis dan teori.

### 1. Variabel Penelitian

Variabel – variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitas layanan ojek online Gojek dan Grabbike, loyalitas konsumen pengguna jasa ojek online Gojek dan Grabbike, kepuasan konsumen pengguna jasa ojek online Gojek dan Grabbike.

Variabel – variabel tersebut dinyatakan sebagai variabel laten. Variabel laten merupakan variabel yang tidak terobservasi atau disebut sebagai konstruk yang diukur menggunakan indikator masing–masing . Indikator – indikator yang digunakan dan yang dapat diukur dikenal sebagai variabel manifes. Variabel manifes merupakan variabel yang diobservasi atau variabel indikator. (Juliansyaah Noor 2014:109).

### 2. Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari *exogenous variable* dan *endogenous variable*. *Exogenous variable* merupakan variabel bebas dengan tanpa variabel penyebab sebelumnya. *Endogenous variable* merupakan variabel perantara yang dapat



sebagai efek dari variabel *exogenous* atau variabel – variabel perantara, dan merupakan penyebab terhadap variabel – variabel perantara lainnya dan variabel – variabel tergantung, serta dapat berfungsi sebagai variabel tergantung sebenarnya. (Juliansyaah Noor 2014:109). Kedua variabel tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Variabel yang menjadi pengaruh (*exogenous variable*)

1) Kualitas layanan

Kualitas layanan (X1) menurut Parasuraman et al., (1998) yang dikutip oleh Sunyoto dan Eka Susanti (2015:288) didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima. Dari sumber yang sama, pendekatan dengan model SERVQUAL digunakan untuk mengukur kualitas layanan Gojek dan Grabbike, melalui dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

**Tabel 3.1. Dimensi dan indikator kualitas layanan**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas layanan SERVQUAL : <i>A multiple-item scale for consumer perceptions of service quality</i> (Parasuraman, et al., 1988)	<i>Tangible</i>	Gojek atau Grabbike memiliki tampilan aplikasi layanan yang baik serta menu layanan pada fitur mudah digunakan dan dipahami oleh konsumen	Interval
	<i>Reliability</i>	Pengemudi Gojek atau Grabbike selalu memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan atau tepat waktu	Interval

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.



**Tabel 3.1. Dimensi dan indikator kualitas layanan**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas layanan: SERVQUAL <i>A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality</i> (Parasuraman, et al., 1988)	<i>Responsiveness</i>	Pengemudi Gojek atau Grabbike memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap	Interval
	<i>Assurance</i>	Gojek atau Grabbike memberikan jaminan pelayanan yang aman, juga <i>driver</i> yang ramah dan sopan	Interval
	<i>Empathy</i>	Gojek atau Grabbike memberikan perhatian khusus kepada <i>customer</i> , dengan memiliki jam operasional layanan yang fleksibel	Interval

2) Kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen (X2) adalah kondisi dimana konsumen menilai kinerja pelayanan dan dibandingkan dengan harapan sebelum membeli atau mengkonsumsi. (Ali Hasan, 2013:91). Untuk mengukur kepuasan konsumen pengguna Gojek dan Grabbike, digunakan dimensi kepuasan yang diadaptasi dari Wiratna Sujarweni (2015:151).

**Tabel 3.2. Dimensi dan indikator kepuasan konsumen**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan konsumen	Kepuasan pada pelayanan	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan karena <i>driver</i> memberikan respon dengan cepat	Interval
Wiratna Sujarweni (2015:151)	Kepuasan pada perlengkapan	Saya puas dengan perlengkapan yang ditawarkan oleh Gojek atau Grabbike	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.



**Tabel 3.2. Dimensi dan indikator kepuasan konsumen**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan konsumen	Kepuasan tentang gagasan/ide	Saya puas dengan ide kreatif Gojek atau Grabbike yang menambahkan fitur untuk meningkatkan layanan	Interval
	Wiratna Sujarweni (2015:151)	Kepuasan secara keseluruhan	Saya puas dengan semua pelayanan yang diberikan Gojek atau Grabike dan ingin menggunakan jasanya lagi

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

b. Variabel yang dipengaruhi (*endogenous variable*)

1) Loyalitas konsumen

Lovelock dan Wirtz (2011:338) mendefinisikan bahwa loyalitas konsumen (Y1) mengembangkan perilaku dan meliputi *preference, liking*, dan *future intentions*. Ali Hasan (2013:125) menambahkan bahwa loyalitas menunjukkan adanya probabilitas pembelian, perasaan positif terhadap merek, tingkat kedekatan pelanggan pada merek, dan penggunaan merek yang sama secara teratur.

Loyalitas konsumen pengguna Gojek dan Grabbike diukur dengan menggunakan lima dimensi, yaitu prospek, kontak emosional, pelanggan (pengulang), penyebaran informasi, dan penganjur. (Sugiyono, 2014:631).

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 Dimensi dan indikator loyalitas konsumen**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Loyalitas konsumen  Sugiyono (2014:631)	Prospek	Mengikuti perkembangan pelayanan yang diberikan Gojek atau Grabbike	Interval
	Kontak emosional	Kembali menggunakan jasa Gojek atau Grabbike karena tarif murah	Interval
	Pengulang	Saya akan mengulang menggunakan layanan yang disediakan oleh Gojek atau Grabbike	Interval
	Penyebarluasan informasi	Akan menyebarluaskan informasi tentang layanan Gojek atau Grabbike ke keluarga, teman – teman, dan masyarakat (publik)	Interval
	Penganjur	Setelah mendapatkan jasa layanan dari Gojek atau Grabbike, saya akan menganjurkan keluarga, teman – teman saya, dan masyarakat untuk menggunakan Gojek atau Grabbike	Interval
		Setelah mendapatkan jasa layanan dari Gojek atau Grabbike, saya akan menganjurkan masyarakat untuk menggunakan Gojek atau Grabbike	

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

**D. Metode Pengumpulan Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, berupa jawaban responden atas pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner yang mencakup aspek – aspek dalam variabel penelitian. Data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner, dengan memberi seperangkat

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.



pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Jenis kuesioner yang digunakan adalah pernyataan tertutup, yaitu pernyataan yang telah disusun sebelumnya beserta alternatif jawaban yang sudah ditetapkan.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. (Sugiyono, 2014:168). Skala ini menghasilkan data interval. Pengukuran menggunakan metode *scoring* 1–5. Angka 1 menunjukkan bahwa responden sangat tidak setuju atau sangat tidak mendukung pernyataan yang diberikan. Angka 5 menunjukkan bahwa responden sangat setuju atau sangat mendukung pernyataan yang diberikan. (Cooper dan Schindler, 2014:278).

Adapun jenis data lainnya adalah data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan, sumber bacaan relevan dari variabel yang diteliti, seperti buku, internet, jurnal ilmiah, skripsi, dan bacaan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa responden untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian ini.

#### E. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*. Dengan pendekatan subjektif seperti *nonprobability 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 mendapatkan pelayanan dan pernah menggunakan jasa Gojek dan Grabbike di Jakarta. Sampel *nonprobability* yang tidak terbatas disebut *convenience sample*, dipilih karena sampel tersebut ada pada tempat dan waktu yang tepat. (Cooper dan Schindler, 2014:359).

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 200 responden. Ukuran tersebut mengacu pada teori dalam Juliansyah Noor (2014:115), yaitu ukuran sampel berkisar antara 200 – 400 untuk model – model yang mempunyai indikator antara 10 – 15.

## **Teknik Analisis Data**

Metode yang digunakan untuk pengembangan dan pengujian model serta pengolahan data pada penelitian ini adalah analisis regresi dan analisis jalur.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan bantuan program SPSS Statistics 21 untuk mempermudah seluruh proses perhitungan dan analisis data. Peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrumen dalam penelitian ini. Dalam suatu kuesioner, ada dua syarat penting yang berlaku, yaitu validitas dan reliabilitas.

### **Uji instrumen kuesioner**

#### **a. Uji validitas**

Uji validitas untuk melihat kelayakan butir – butir pernyataan dalam kuesioner tersebut dapat mendefinisikan suatu variabel. Daftar pernyataan ini pada umumnya untuk mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas dilakukan setiap butir soal. Hasilnya dibandingkan dengan  $r_{\text{tabel}} \mid df = n - k$  dengan tingkat kesalahan 5%. Dalam hal ini  $n$  merupakan jumlah sampel dan  $k$  merupakan



jumlah variabel independen Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan bernilai positif, maka indikator tersebut dinyatakan valid (Juliansyah Noor, 2014:19).

Penelitian ini menggunakan korelasi Pearson Product Moment. Indikator dinyatakan valid apabila nilai korelasi antara item pertanyaan dengan item total yang telah dikoreksi, yaitu nilai korelasi hasil hitung di bawah kolom Corrected Item Total Correlation seluruhnya lebih besar dari korelasi product moment berdasarkan tabel korelasi sebesar 0,361 yang didapat dari  $n=30$  dan  $\alpha$  5%.

Namun, bila uji validitas dilakukan secara manual, maka data yang diperlukan dalam rumus adalah:

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

$$\sum X = \dots \sum Y = \dots \sum XY = \dots \sum X^2 = \dots \sum Y^2 = \dots n = \dots$$

X = skor yang diperoleh subyek dari seluruh item

Y = skor total yang diperoleh dari seluruh item dikurangi X

$\sum X$  = jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$  = jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$  = jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y^2$  = jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

N = banyaknya responden

b. Uji reliabilitas

Reliabilitas pengukuran dengan menggunakan *alpha cronbach* adalah koefisien reliabilitas yang menunjukkan seberapa baiknya item dalam suatu

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.



kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. Untuk menilai kestabilan ukuran dan konsistensi responden dalam menjawab kuesioner. Kuesioner tersebut mencerminkan konstruk sebagai dimensi suatu variabel yang disusun dalam bentuk pertanyaan. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama – sama terhadap seluruh pertanyaan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *alpha cronbach* > 0,60 (Juliansyah Noor, 2014:25).

Apabila dilakukan perhitungan manual, maka rumus yang digunakan adalah rumus *alpha cronbach* sebagai berikut:

$$r_{ii} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma_1^2} \right]$$

$$\text{dimana rumus } \sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

$r_{ii}$  = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma^2$  = jumlah ragam dari seluruh pernyataan

$\sigma_1^2$  = varians total

**© 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.

**2 Analisis Statistik Deskriptif**

Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing – masing variabel, baik satu variabel atau lebih sifatnya independen tanpa membuat hubungan maupun perbandingan dengan variabel yang lain (Wiratna Sujarweni, 2015:16).

Dalam hal ini, teknik analisis persentase yang akan digunakan dalam analisis deskriptif. Analisis persentase digunakan untuk mengetahui jumlah jawaban terbanyak dalam bentuk persentase. Rumus yang digunakan adalah:



$$Fr_i = \frac{\sum fi}{n} \times 100\%$$

Keterangan

$Fr_i$  : frekuensi relative untuk setiap kategori

$\sum fi$  : responden yang termasuk dalam kategori  $i$

$n$  : total responden

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**3 Analisis Regresi dan Korelasi**

Analisis regresi berkenaan dengan studi ketergantungan satu variabel, variabel tak bebas pada satu atau lebih variabel lain, variabel yang menjelaskan (*explanatory variables*), dipandang dari segi nilai yang diketahui atau tetap.

Kejadian–kejadian ekonomi maupun manajemen yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi dapat dinyatakan sebagai perubahan nilai variabel, misalnya variabel bebas (independen) dinotasikan dengan X dan variabel terikat dinotasikan dengan Y. (Juliansyah Noor 2014:62).

Sebelum melakukan analisis regresi, lakukan terlebih dahulu analisis korelasi untuk meyakinkan apakah memang ada korelasi X dan Y. Analisis korelasi bertujuan untuk mengetahui kuatnya hubungan antara variabel X dan Y, sedangkan analisis regresi bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan nilai X terhadap perubahan nilai Y. Dengan kata lain, nilai variabel X dapat memprediksi nilai variabel Y.

Persamaan regresi  $\hat{y} = a + bX$  adalah untuk memprediksi nilai variabel Y. Persamaan regresi dapat terjadi jika variabel X memiliki korelasi dengan variabel Y. (Juliansyah Noor 2014:63).

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.



a. Regresi Linier

Dalam penelitian ini, kualitas layanan dan kepuasan konsumen masing-masing mempengaruhi variabel Y (loyalitas). Dan variabel kualitas layanan mempengaruhi kepuasan konsumen. Maka, persamaan regresi menjadi :

**Persamaan 1**

$$\hat{Y} = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

- Dimana  $\hat{Y}$  = loyalitas  
 $X_1$  = kualitas layanan  
 $X_2$  = kepuasan konsumen  
 $\beta_1$  = koefisien  $X_1$   
 $\beta_2$  = koefisien  $X_2$

**Persamaan 2**

$$X_2 = \beta_0 + \beta_3 X_1$$

- Dimana  $X_1$  = kualitas layanan  
 $X_2$  = kepuasan konsumen  
 $\beta_3$  = koefisien  $X_1$

b. Uji Keberartian Model (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Imam Ghozali, 2011: 98). Pada uji F dapat dilihat signifikansi model regresi, apakah model regresi penelitian tersebut layak atau tidak untuk digunakan.

Dasar pengambilan keputusannya dalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai 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 Sig. > 0,05 atau F hitung < F tabel maka tidak tolak  $H_0$  yang berarti model regresi tersebut tidak dapat digunakan untuk memprediksi Y.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

c. Uji Signifikan Koefisien (Uji t)

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Imam Ghozali 2011:98). Dasar pengambilan keputusannya adalah :

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

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- 1) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen

$$H_0 : \beta_1 = 0$$

$$H_a : \beta_1 > 0$$

- 2) Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen

$$H_0 : \beta_2 = 0$$

$$H_a : \beta_2 > 0$$

- 3) Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen

$$H_0 : \beta_3 = 0$$

$$H_a : \beta_3 > 0$$

Tolak  $H_0$  jika p value < 0.05 atau tidak tolak  $H_0$  jika p value > 0.05

Tolak  $H_0$  jika t-value > 1.65 atau tidak tolak  $H_0$  jika t-value < 1.65

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. Koefisien determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 100%. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 100% berarti variabel–variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada dalam selang  $0 \leq R^2 \leq 100\%$ .  $R^2 = 0$  berarti variabel independen (X) tidak memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen (Y).

Semakin tinggi nilai  $R^2$ , maka semakin besar variabel – variabel independen tersebut dapat menjelaskan variabel Y, sehingga semakin baik persamaan regresinya (Imam Ghazali, 2011: 97).

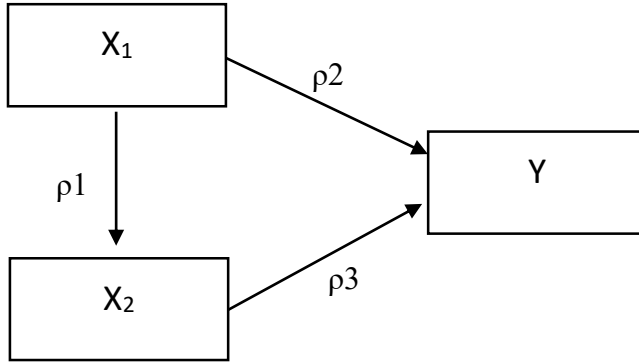
4. Analisis Jalur

Analisis jalur adalah perluasan dari analisis regresi linier berganda. Analisis jalur merupakan suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi linier berganda jika variabel eksogen mempengaruhi variabel endogen secara langsung maupun tidak langsung (Retherfoed dalam Ghazali, 2008).

Syarat yang harus dipenuhi untuk melakukan analisis jalur adalah hubungan antar variabel dalam model harus linier. Dengan demikian, harus dilakukan analisis regresi terlebih dulu. (Juliansyah Noor 2014:86).



**Gambar 3.1.**  
**Model Analisis Jalur**



Dari gambar 3.1., maka dapat diketahui jalur mana yang memiliki pengaruh langsung dari  $X_1$  terhadap  $Y$  dan pengaruh langsung dari  $X_2$  terhadap  $Y$ . Selain itu, juga pengaruh tidak langsung dari  $X_1$  terhadap  $Y$  melalui  $X_2$ . Untuk mengetahui nilai dari pengaruh tidak langsung  $X_1$  terhadap  $Y$  adalah dengan mengalikan  $\rho_1$  dan  $\rho_3$ .

**© 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.