

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai obyek penelitian, desain penelitian, variabel penelitian, teknik pengambilan data, teknik pengumpulan sampel dan teknik analisis data yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini.

A. Obyek Penelitian

Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai objek penelitian adalah konsumen rumah makan Aa Raffi Fried Chicken di Sindangbarang Bogor. Sedangkan yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah merasakan makanan di rumah makan Aa Raffi Fried Chicken di Sindangbarang, Bogor. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner khususnya di wilayah Sindangbarang Bogor.

B. Desain Penelitian

Menurut Sujarweni (2019:11-19) penelitian dapat diklasifikasikan dalam berbagai sudut pandang jenis dan analisis data, berdasarkan tujuannya, berdasarkan metode berdasarkan tingkat eksplanasi dan pendekatannya.

1. Klasifikasi penelitian berdasarkan jenis dan analisisnya:

1.1 Penelitian Kualitatif

Menurut Sujarweni (2019:11) (Dalam Strauss dan Corbin (1997), yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi



1.2 Penelitian Kuantitatif

Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

2. Klasifikasi penelitian berdasarkan tujuannya:

2.1 Penelitian Dasar

Penelitian dasar adalah penelitian yang dieprgunakan untuk mengembangkan teori yang sudah ada atau menemukan teori baru suatu ilmu pengetahuan, memberikan sumbangan besar terhadap pengembangan serta pengujian teori-teori yang akan mendasari penelitian terapan

2.2 Penelitian Terapan

Penelitian terapan merupakan penelitian yang dipergunakan untuk memecahkan masalah yang ada di suatu tempat misalnya organisasi, instansi, perusahaan. Penelitian terapan dilakukan untuk menjawab pertanyaan tentang permasalahan yang khusus atau untuk membuat keputusan tentang suatu tindakan atau kebijakan khusus.

3. Klasifikasi Penelitian berdasarkan Metode:

3.1 Penelitian Survei

Penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi yang diajukan kepada responden. Dalam penelitian survey digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Penggalan dapat dilakukan melalui kuesioner dan wawancara.

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.



3.2 Penelitian *Ex Post Facto*

Penelitian yang dilakukan untuk mengungkap peristiwa yang sudah terjadi, dan kemudian merunut ke belakang untuk mengetahui factor-faktor yang dapat menimbulkan terjadi tersebut

3.3 Penelitian Eksperimen

Penelitian yang berusaha mencari pengaruh variable tertentu terhadap variable yang lain yang kemunculan variable lain itu dipicu oleh keadaan yang terkontrol ketat dengan tujuannya untuk mencari hubungan sebab akibat antara kedua variable

3.4 Penelitian *Naturalistic*

Penelitian ini sering disebut dengan metode kualitatif, yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada suatu objek yang alami dengan cara memberi pemaparan terhadap objek tersebut dan penelitiannya berperan sebagai instrument kunci yang akan membuat pemaparan dan penyimpulan

3.5 Penelitian Kebijakan

Penelitian yang dilakukan dengan menganalisis masalah-masalah social yang mendasar untuk mengumpulkan informasi secara komprehensif dan diperuntukan sebagai perumusan kebijakan.

3.6 Penelitian Tindakan

Penelitian yang ditujukan untuk menemukan metode yang paling efektif dalam kegiatan sehari-hari dalam instansi, organisasi, maupun perusahaan. Dengan kata lain penelitian ini merupakan suatu proses perorangan atau kelompok yang menghendaki perubahan dan 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



adanya penelitian ini akan menghasilkan perubahan tersebut dan kemudian menghasilkan kesimpulan-kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

3.7 Penelitian Evaluasi

Penelitian yang bertujuan untuk membandingkan suatu produk, kejadian, kegiatan yang sudah dijalankan dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya apakah sudah sesuai dengan standar atau melebihi atau belum.

3.8 Penelitian Sejarah

Penelitian untuk mengungkap peristiwa-peristiwa di masa lalu, tujuannya untuk merekonstruksi peristiwa-peristiwa masa lalu secara sistematis dan objektif, melalui pengumpulan, evaluasi yang diperoleh dari berbagai sumber sehingga dapat ditetapkan menjadi fakta-fakta untuk membuat suatu kesimpulan yang sifatnya tetap masih hipotesa.

4. Penelitian Diklasifikasikan berdasarkan tingkat Eksplanasi

Tingkat eksplanasi bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain

4.1 Penelitian 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

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.



4.2 Penelitian Komparatif

Penelitian yang bersifat membandingkan variabel yang satu dengan variabel yang lain atau variabel satu dengan standar.

4.3 Penelitian Asosiatif

Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

5. Penelitian diklasifikasikan berdasarkan pendekatan

5.1 Penelitian Deduktif

Penelitian deduktif adalah penelitian yang mempunyai sifat umum menjadi khusus artinya penelitian ini harus diawali dengan adanya sebuah teori yang sudah ada, kemudian diadakan penelitian untuk membuktikan teori yang sudah ada tersebut. Penelitian ini pada umumnya bersifat kuantitatif.

5.2 Pendekatan Induktif

Pendekatan induktif adalah pendekatan yang dilakukan untuk membangun sebuah teori berdasarkan hasil pengamatan atau observasi yang dilakukan secara berulang-ulang dan membentuk pola yang akan melahirkan hipotesis yang berasal dari pola pengamatan yang dilakukan dan barulah diperoleh sebuah teori. Penelitian ini mempunyai sifat

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.

khusus menjadi umum. Penelitian ini lebih bersifat kualitatif untuk mencari data dari berbagai sumber untuk menciptakan teori baru.

6. Penelitian diklasifikasikan berdasarkan pengembangannya

6.1 Penelitian Longitudinal

Penelitian yang membutuhkan waktu yang lama, berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun, secara berkesinambungan, bertujuan untuk melihat perubahan yang terjadi mulai awal sampai waktu yang ditentukan secara berurutan

6.2 Penelitian *cross-sectional*

Penelitian yang dilakukan dengan mengambil waktu tertentu yang relative pendek dan tempat tertentu. Dilakukan pada beberapa objek yang berbeda taraf

C. Variabel Penelitian

Berdasarkan batasan masalah yang akan diteliti, ada 4 variabel yang akan digunakan sebagai bahan analisis dalam penelitian ini, antara lain : Atribut produk, Pengaruh harga, dan Kepuasan Konsumen. Berikut pengukuran yang digunakan dalam masing – masing variabel tersebut

1. Pengukuran Variabel Atribut produk

Atribut produk merupakan sesuatu yang melekat pada suatu produk. Atribut produk memegang peran yang sangat vital, karena atribut produk merupakan salah satu faktor yang dijadikan bahan pertimbangan oleh konsumen ketika akan membeli produk tersebut.. Untuk mengukur atribut produk rumah makan Aa Raffi Fried Chicken Bogor adalah melalui indikator pernyataan berikut :



Tabel 3.1
Pengukuran Variabel Atribut Produk

Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala
Atribut produk (Kotler dan Keller, 2017:249)	Kualitas produk	- Rasa Ayam Goreng yang ditawarkan oleh Restoran Aa Raffi Fried Chicken Bogor sudah sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. - Bahan bahan yang digunakan Rumah makan Aa Raffi Fried Chicken Bogor berkualitas - Kemasan yang digunakan untuk take away di rumah makan Aa Raffi Fried Chicken mudah dibawa kemana mana - Rasa Chicken Burger yang ditawarkan oleh rumah makan Aa Raffi Fried Chicken Bogor enak dan lezat. - Kebersihan makanan yang disajikan kepada pelanggan terjaga dengan baik - Pilihan sauce yang ditawarkan beranekaragam	Interval
	Fitur Produk	- Aneka sauce yang dimiliki oleh Resto Aa Raffi Fried Chicken Bogor mempunyai ciri khas tertentu - Rasa ayam goreng memiliki rasa khasnya tersendiri - Keragaman produk yang ditawarkan oleh Restoran	Interval

C

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang 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) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang		sudah Aa Raffi Fried Chicken Bogor sesuai dengan selera pelanggan	
	Gaya dan desain Produk	- Tampilan makanan yang disajikan itu menarik untuk dinikmati - Desain gelas pada minuman Aa Raffi Fried Chicken menarik - Desain gambar yang melekat di box makanan Aa Raffi Fried Chicken menarik - Tampilan minuman yang disajikan itu menarik untuk dinikmati.	Interval

2. Pengukuran Variabel Harga

Harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen untuk keuntungan dalam memiliki dan menggunakan suatu produk atau jasa yang dimana memungkinkan perusahaan mendapatkan laba yang wajar dengan pembayaran yang menciptakan suatu nilai pelanggan.



Tabel 3.2

Pengukuran Variabel *Harga*

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

Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala
Harga Kotler dan Armstrong (2012:52)	Keterjangkauan harga	- Harga yang ditetapkan oleh Aa Raffi Fried Chicken sesuai dengan kualitas produk	Interval
	Kesesuaian harga dengan manfaat	- Harga makanan di Resto Aa Raffi Fried Chicken sesuai dengan porsi yang hidangan.	Interval
	Daya saing harga	- Harga yang berada di Layanan Grab Food cukup kompetitif dengan resto lainnya. - Program potongan harga / discount menambah keinginan untuk membeli.	Interval

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Pengukuran Variabel Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan konsumen atas pengalaman yang didapat dari produk yang ditawarkan oleh perusahaan dengan harapan keinginan dan kebutuhan dapat dipenuhi. Indikator yang mencakup variabel kepuasan konsumen adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3

Pengukuran Variabel Kepuasan Konsumen

Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala
Kepuasan konsumen	Tetap setia	- Saya akan selalu membeli makanan di	Interval



Kotler dan Keller (2012:117)		Resto Aa Raffi Fried Chicken Bogor - Konsumen loyal membeli di Resto Aa Raffi Fried Chicken karena murah.	
	Membeli produk baru perusahaan	- Saya akan selalu membeli produk baru yang di keluarkan di Resto Aa Raffi Fried Chicken Bogor	Interval

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan teknik komunikasi dengan menyebarkan kuesioner kepada responden berupa pertanyaan mengenai citra merek, kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Jenis kuesioner yang digunakan adalah pertanyaan tertutup. Kuesioner disusun dengan menggunakan skala likert

E. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling atau yang disebut juga penarikan sampel secara tidak acak. Dalam teknik nonprobability sampling menurut Sekaran dan Bougie (2017: 59), elemen tidak memiliki peluang yang diketahui atau yang ditentukan sebelumnya untuk dipilih sebagai subjek. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah judgement sampling.

Menurut Sekaran dan Bougie (2017: 68), pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu atau judgment sampling digunakan untuk memperoleh jenis



informasi yang diperlukan dari kelompok orang yang sangat spesifik dan hanya mereka yang memiliki fakta yang dibutuhkan serta dapat memberikan informasi yang dicari. Dalam penelitian ini responden yang dipilih adalah individu yang sudah pernah membeli dan mengonsumsi rumah makan Aa Raffi Fried Chicken Bogor dengan usia di atas 12 tahun.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Menurut Suarweni (2019 : 108), uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel dan digunakan untuk melihat korelasi antar item pertanyaan. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasil r hitung kita bandingkan dengan r table dimana $df=n-2$ dengan sig 5%. Jika $r \text{ table} < r \text{ hitung}$ maka valid. Dalam penelitian ini akan digunakan rumus korelasi Pearson Product Moment. Rumusnya 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:

r = Kolerasi product moment

n = Jumlah responden

X = nilai pertanyaan / item

Y = skor total responden

2. Uji Reliabilitas

Menurut Suarweni (2019:110) uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan

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.



dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha > 0,60 maka reliabel. Dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r = koefisien reliability instrument (*Cronbach alpha*)

k = banyak butir pertanyaan

σ_t^2 = varians total

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

X = nilai skor yang dipilih

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.

3. Analisis Deskriptif

a. Rata-Rata Hitung (*Mean*)

Mean dilakukan untuk menjumlahkan seluruh nilai data suatu kelompok sampel kemudian dibagi dengan jumlah sampel tersebut, *Mean* dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i$$



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

Keterangan:

$\bar{x}$ = Rata-Rata Hitung

x_i = Nilai sampel ke- i

n = Jumlah sampel

b. Rata - Rata Tertimbang

Rata-rata tertimbang adalah rata-rata yang dihitung dengan memperhitungkan timbangan/bobot untuk setiap datanya. Setiap penimbang/bobot tersebut merupakan pasangan setiap data. Rumus dari rata-rata tertimbang adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

$\bar{x}$ = Rata – rata tertimbang

x_i = Nilai data ke- i

f_i = Bobot data ke- i =
Jumlah data

c. Analisis Persentase

Analisis persentase digunakan untuk mengetahui karakteristik dari responden yang tertulis dalam profil responden pada kuesioner yaitu jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Rumus yang digunakan untuk menghitung presentase adalah sebagai berikut:

$$Fr_1 = \frac{\sum f_i}{n} \times 100\%$$



Keterangan:

Fr_1 = Frekuensi alternative ke- i setiap kategori

$\sum fi$ = Jumlah kategori yang termasuk kategori i

n = Total responden

d. Rentang Skala

Pengukuran data kuesioner dilakukan menggunakan skala Likert. Menurut Cooper dan Schindler (2014:278), skala Likert adalah variasi yang paling sering digunakan dari skala penilaian yang dijumlahkan. Skala penilaian yang di jumlahkan terdiri atas pernyataan yang mengekspresikan baik sikap mendukung dan tidak mendukung terhadap obyek kepentingan. Setiap respon diberikan skor numerik untuk menyatakan tingkat dukungan sikap dan skor tersebut mungkin dijumlahkan untuk mengukur sikap keseluruhan partisipan.

Untuk menghitung skala penilaian, digunakan rentang skala sebagai berikut:

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

Keterangan:

RS = Rentang Skala penilaian

m = Skor tertinggi

p = Skor terendah

b = Jumlah kelas atau kategori

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.



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.

Dengan skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah adalah 1 dengan jumlah kelas atau kategori adalah 5, maka rentang skalanya adalah sebagai berikut:

$$RS = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

STS	TS	N	S	SS
1,00	1,80	2,60	3,40	4,20
				5,00

Keterangan:

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)

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2016: 154), Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistic non-parametrik Kolmogorov – Smirnov (K - S).

Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

H_0 : data residual berdistribusi normal.

H_a : data residual tidak berdistribusi normal.



Dengan signifikan ($\alpha = 5\%$), maka dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- (1) Jika $p\text{-value} > \alpha$, maka data dikatakan berdistribusi normal.
- (2) Jika $p\text{-value} < \alpha$, maka data dikatakan tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolonieritas

Menurut Imam Ghozali (2016: 103), Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas.

Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- (1) Jika $TOL > 0.1$, maka bebas multikolonieritas.
- (2) Jika $TOL < 0.1$, maka terdapat multikolonieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Imam Ghozali (2016: 134), Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah sebagai berikut:

- (1) Jika koefisien *parameter sign* < 0.05 , maka terjadi heteroskedastisitas.
- (2) Jika koefisien *parameter sign* > 0.05 , maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



5. Analisis Regresi Berganda



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Analisis regresi menurut Ghazali (2016:94), digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen diasumsikan random/stokastik yang berarti mempunyai distribusi probabilistik dan variabel independen/bebas diasumsikan memiliki nilai tetap (dalam pengambilan sampel yang berulang). Rumus analisis regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

X_1 = *Brand Image*

X_2 = Kualitas Produk

β_0 = konstanta

β_1 = koefisien regresi variabel Kualitas Layanan

β_2 = koefisien regresi variabel Kualitas Produk

e = error

a. Uji Keberartian Model (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah model regresi penelitian layak atau tidak untuk digunakan. Hasil uji F dilihat dalam table ANOVA dalam kolom sig. Sebagai contoh, kita menggunakan taraf signifikansi sebesar 5% dengan hipotesis sebagai berikut:

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.



Pengaruh Atribut Produk (X_1) dan Harga Produk (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

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

$$H_a : \text{Paling sedikit ada satu dari } \beta_i \neq 0 ; i = 1, 2$$

Maka dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- (1) Jika nilai Sig-F < 0.05, maka tolak H_0 atau dapat disimpulkan model regresi layak digunakan.
- (2) Jika nilai Sig-F > 0.05, maka tidak tolak H_0 atau dapat disimpulkan model regresi tidak layak digunakan.

Jika uji F hasilnya adalah tolak H_0 , maka pengujian selanjutnya akan dilakukan pengujian uji t.

b. Uji Signifikan Koefisien (uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat. Hasil uji t dapat dilihat pada table *coefficient* pada kolom sig., dengan hipotesis sebagai berikut:

- (1) Pengaruh Atribut Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

$H_{01} : \beta_1 = 0$, tidak terdapat pengaruh positif antara *atribut produk* terhadap kepuasan pelanggan.

$H_{a1} : \beta_1 > 0$, terdapat pengaruh positif antara atribut produk terhadap kepuasan pelanggan.

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- (a) Jika sig-t < 0.05, maka tolak H_0 atau dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif atribut produk terhadap kepuasan pelanggan.



(b) Jika $\text{sig-t} > 0.05$, maka tidak tolak H_0 atau dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh positif atribut produk terhadap kepuasan pelanggan.

(2) Pengaruh Harga Produk terhadap Kepuasan Konsumen

$H_{02}: \beta_2 = 0$, tidak terdapat pengaruh positif antara harga produk terhadap kepuasan pelanggan.

$H_{a2}: \beta_2 > 0$, terdapat pengaruh positif antara harga produk terhadap kepuasan pelanggan.

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

(a) Jika $\text{sig-t} < 0.05$, maka tolak H_0 atau dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif harga produk terhadap kepuasan konsumen.

(b) Jika $\text{sig-t} > 0.05$, maka tidak tolak H_0 atau dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh positif harga produk terhadap kepuasan konsumen.

c Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Imam Ghozali (2016: 95), koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menertangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel terikat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat.

(1) $R^2 = 0$, artinya variabel bebas (X) tidak memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel terikat (Y).

(2) $R^2 = 1$, artinya variabel bebas (X) secara sepenuhnya memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel terikat (Y).



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