



BAB III

METODE PENELITIAN

©

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pada bab tiga, peneliti akan membahas mengenai teori-teori terkait objek penelitian sampai dengan teknik analisis yang akan digunakan selama penelitian ini berlangsung. Hal ini berguna supaya penelitian ini berjalan sesuai dengan ketentuan. Jika penelitian ini tidak diberikan ketentuan, maka tidak akan membuat hasil yang memuaskan atau bisa penelitian tidak bisa dilakukan sampai akhir.

Peneliti akan memastikan bahwa teori-teori pada bab ini sesuai berpatokan dengan para ahli dan jurnal acuan yang ada di bab sebelumnya. Agar teori ini dapat dibuktikan benar adanya di bab berikutnya.

A. Obyek Penelitian

Objek pada penelitian ini ialah Kualitas Produk dan Harga di Starbucks Summarecon Mall Kelapa Gading 3. Subjek yang dituju pada penelitian ini ialah pelanggan Starbucks yang mengkonsumsi Kopi Starbucks dalam jangka waktu 6 bulan terakhir.

B. Desain Penelitian

Menurut Cooper & Schindler, (2017:148-152) Ada delapan perspektif pada desain penelitian diantaranya:

1. Tingkat penyelesaian pertanyaan penelitian

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.



Dalam menjalankan desain formal perlu adanya prosedur yang tepat maupun sumber data yang terpercaya agar mampu menguji suatu hipotesis serta menjawab pertanyaan yang telah diajukan.

Metode pengumpulan data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan memakai kuesioner yang berisikan butir pertanyaan yang sehubungan dengan variabel-variabel penelitian ini melalui *google form* yang disebarakan kepada pelanggan Starbucks Summarecon Mall Kelapa Gading 3.

Berdasarkan pengendalian variabel-variabel

Penelitian ini menggunakan desain *ex-post facto*. Tujuan menggunakan *ex-post facto* agar tidak dapat dimanipulasi terhadap variabel-variabel penelitian sehingga peneliti dapat melaporkan hasil apa adanya.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam studi kausal. Studi kausal bertujuan untuk menguji apakah ada keterkaitan antara variabel satu dengan yang lainnya. Menguji adakah pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Starbucks Di Summarecon Mall Kelapa Gading 3.

Waktu

Penelitian ini memakai studi *cross-sectional*. Penelitian ini dijalankan 1 kali serta mencangkup kondisi tertentu.

Berdasarkan Luang Lingkup

Penelitian ini menggunakan studi statistik. Hal ini karena memerlukan keluasan studi bukan kedalaman studi. Ciri-ciri populasi pada studi ini dilihat dari ciri-ciri sampelnya. Pengujian penelitian ini dilaksanakan secara kuantitatif



7. Lingkungan Penelitian

Penelitian ini tergolong sebagai penelitian lapangan karena subjek dan objek penelitian berada dalam lingkungan yang nyata.

Kesadaran Persepsi Partisipan

Terdapat 3 persepsi yaitu Partisipan tidak merasakan adanya penyimpangan dalam rutinitas kesehariannya, Partisipan merasakan adanya penyimpangan, namun hal tersebut tidak terkait dengan peneliti dan Partisipan merasakan adanya penyimpangan ketika terlibat dengan peneliti.

C. Variabel Penelitian

1. Variabel Penelitian

Berdasarkan batasan masalah yang akan diteliti, diperoleh beberapa variabel yang akan dianalisis dari penelitian ini, yakni independen (kualitas Produk dan harga) serta dependen (kepuasan pelanggan). Penjelasan mengenai pengertian variabel serta pengukuran dimensi akan dibahas antara lain:

a. Variabel Independen (X)

(1) Kualitas Produk (X1)

Berdasarkan Sartika & Basriani, (2018) Kualitas produk ialah kemahiran produk dalam memenuhi kepuasan pemakainya, sebab dengan rasa puas akan mengakibatkan pelanggan akan membeli kembali produk dan merekomendasikan kepada orang lain.

(2) Harga (X2)

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 IBKKG.

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



Menurut Basu Swastha & Irawan (2013) dalam Sondak et al., (2021) harga ialah sesuatu yang diperlukan supaya mencapai suatu perpaduan antara layanan produk dengan mengeluarkan uang sesuai harga produk.

C

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

2. Variabel Dependen (Y)

Kepuasan Pelanggan

Menurut Nugroho (2015) dalam Loo & Kristina, (2022) “kepuasan pelanggan merupakan salah satu elemen penting dalam meningkatkan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan”. kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas pembelian pelanggan.

Tabel 3. 1

Dimensi Variabel Kualitas Produk

Variabel	Dimensi	Butir Pertanyaan	Skala Pengukuran
Kualitas Produk Kotler & Keller, (2016:393)	Bentuk (<i>Form</i>)	Kopi Starbucks memiliki <i>art latte</i> yang unik	<i>Likert</i>
	Fitur (<i>Features</i>)	Kopi Starbucks memiliki banyak pilihan menu kopi yang tersedia.	<i>Likert</i>
	Kualitas Kesesuaian (<i>Conformance Quality</i>)	Ukuran kopinya yang konsisten	<i>Likert</i>
	Daya Tahan	Kopi Starbucks dapat	<i>Likert</i>

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)

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	<i>(Durability)</i>	bertahan dengan waktu yang cukup lama	
	Keandalan <i>(Reability)</i>	Rasa dari kopi Starbucks konsisten.	<i>Likert</i>
	Gaya <i>(Style)</i>	Starbucks memiliki kemasan yang menarik	<i>Likert</i>

Tabel 3. 2

Dimensi Variabel Harga

Variabel	Dimensi	Butir Pertanyaan	Skala Pengukuran
Harga Kotler dan Armstrong (2009) Dalam Amilia & Asmara (2017)	Keterjangkauan harga	Harga kopi yang ditawarkan Starbucks terjangkau	<i>Likert</i>
	Kesesuaian harga dengan Kualitas Produk	Harga kopi yang ditawarkan Starbucks sesuai dengan kualitas kopinya.	<i>Likert</i>
	Daya saing harga	Harga Kopi Starbucks yang bersaing dengan merek kopi lain.	<i>Likert</i>
	Kesesuaian harga dengan manfaat	Harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang diperoleh.	<i>Likert</i>

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.



Tabel 3. 3

Dimensi Variabel Kepuasan Pelanggan

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Variabel	Dimensi	Butir Pertanyaan	Skala Pengukuran
Kepuasan Pelanggan Kotler & Keller, (2016:155)	Tetep setia	Saya akan membeli kembali kopi Starbucks.	Likert
	Membeli Produk yang ditawarkan	Saya akan membeli saat diperkenalkan produk baru dari Starbucks.	Likert
	Merekomendasikan Produk	Saya akan senantiasa merekomendasikan Starbucks kepada orang lain.	Likert
	Bersedia membayar lebih	Saya akan tetap mengkonsumsi kopi Starbucks meskipun harga naik.	Likert
	Memberi Masukan	Saya akan selalu memberi masukan kepada Starbucks .	Likert

D. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel ialah bagian dari karakteristik serta jumlah yang terdapat pada suatu populasi (Sugiyono, 2017:81). Teknik pengambilan sampel dikelompokkan menjadi dua

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.



yakni *nonprobability sampling* dan *Probability sampling*. Pengambilan sampel pada penelitian ini mengacu pada *Nonprobability Sampling*. *Nonprobability Sampling* yang dipilih oleh peneliti adalah *Sampling Purposive*. *Sampling Purposive* ialah teknik yang menentukan sampel dengan pertimbangan kriteria tertentu (Sugiyono, 2017:85). Dengan adanya pemilihan *sampling purposive* membantu meringankan penelitian yang akan dilaksanakan.

Berdasarkan Roscoe (1975) dalam Sugiyono, (2017:90-91), ukuran sampel yang sesuai dalam penelitian ialah 30 sampai dengan 500 sampel dan apabila dalam penelitian melaksanakan analisis multivariate, maka jumlah anggota sampel minimum dikali 10 dari jumlah variable yang diteliti. Jumlah variable dalam penelitian ini ialah 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Jadi, sampel yang dibutuhkan ialah 30 (10 x 3 variabel). Sampel yang telah ditetapkan oleh peneliti sebanyak 100 responden dengan kriteria sampel antara lain:

Pelanggan yang pernah mengkonsumsi Kopi Starbucks dalam 6 bulan terakhir di Starbucks Summarecon Mall Kelapa Gading 3

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, (2017:137) Sumber primer ialah suatu sumber pada data yang memberikan secara langsung kepada pengumpul data. Teknik pengumpulan data yakni cara dan teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya.

Menurut Sugiyono, (2017:142) Kuesioner ialah teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan ataupun pernyataan tertulis



kepada responden untuk dapat dijawab Penyebaran kuesioner dapat dilakukan dengan cara bertemu langsung maupun melalui digital kuesioner (google form).

Skala pengukuran data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut Sugiyono, (2017:93) Skala Likert merupakan skala yang dipergunakan untuk dapat mengukur suatu persepsi, pendapat, serta sikap seseorang atau sekelompok terhadap fenomena-fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Berdasarkan indikator variabel tersebut, maka selanjutnya akan dijadikan sebagai titik tolak ukur dalam menyusun instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan. Terdapat 5 butir pilihan jawaban pada kuisisioner yang menggunakan skala likert tersebut yaitu

Gambar 3. 4

Skala Likert untuk Kuisisioner

No	Jawaban	Singkatan	Bobot
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Cukup Setuju	CS	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yakni bagaimana cara menemukan, mendapatkan, serta mengelola data secara lebih terstruktur dan didapat dari berbagai cara, seperti hasil bertanya secara langsung kepada responden, data - data informasi pendukung,

1. Dilarang menyalin 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



penyebaran kuesioner berupa pertanyaan dan pernyataan, serta dapat mengaplikasikan hasilnya dari software yang ada. Untuk itu, teknik analisis data yang diaplikasikan pada penelitian ini yaitu analisis regresi berganda dengan pendukung *software* SPSS 20. Pengujian penelitian dengan olah data SPSS 20 dengan tahapan:

1. Uji Statistik Deskriptif

Berdasarkan pendapat Cooper & Schindler, (2014) analisis deskriptif berfungsi sebagai gambaran pusat, penyebaran, bentuk distribusi data, dan sangat membantu untuk alat pertama dalam mendeskripsikan suatu data. Analisis deskriptif yang digunakan pada penelitian ini diantaranya:

a. Rata – Rata

Skor rata-rata menurut Sekaran & Bougie, (2017) mean atau biasa disebut rerata hitung (average) adalah ukuran tendensi sentral yang memberikan gambaran umum mengenai data tanpa terlalu membebani seseorang dengan setiap observasi dalam sekelompok data. Cara menghitung skor adalah dengan menggunakan seluruh perkalian antara frekuensi dengan nilai skor masing-masing dibagi dengan jumlah total jumlah total frekuensi

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

Keterangan:

\bar{X} = rata-rata skor

f_i = frekuensi pengamatan

x_i = skor atau bobot nilai 1-2-3-4-5

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 menyalin atau seluruhnya atau sebagian 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. Rentang Skala

Skala *likert* berguna dalam mengukur tindakan, pandangan, serta tanggapan seseorang ataupun sekelompok orang tentang fenomena social yang sudah ditentukan oleh peneliti yang dikenal dengan variabel penelitian (Sugiyono, 2017:93).

Skala likert terdiri atas angka 1 sampai dengan 5. Angka 1 artinya angka terendah atau dimaknai dengan kata sangat tidak setuju. Sedangkan, angka 5 artinya angka tertinggi atau dimaknai dengan kata sangat setuju.

Berikut ini tingkatan skor pada kuesioner:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Cukup Setuju

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

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

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

Keterangan:

Rs = Rentang skala penelitian

m = banyaknya kategori

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

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

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

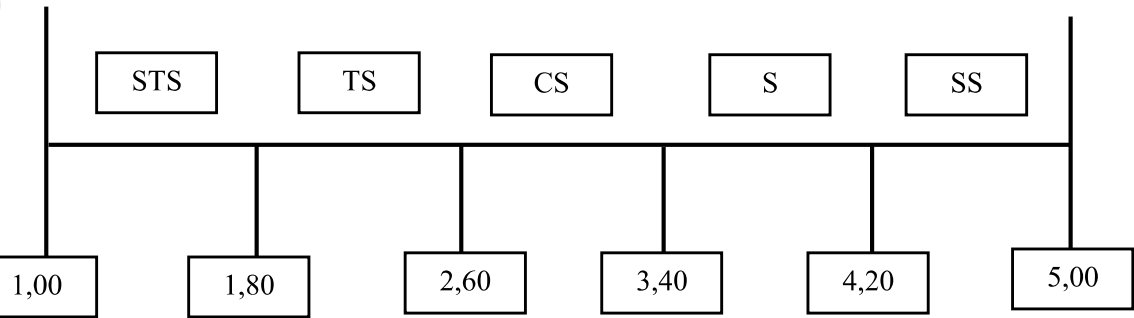
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Tabel 3. 5

Rentang Skala

1,00 – 1,79	Sangat Tidak Setuju
1,80 – 2,59	Tidak Setuju
2,60 – 3,39	Cukup Setuju
3,40 – 4,19	Setuju
4,20 – 5,00	Sangat Setuju

2. Uji Kuesioner

Uji Validitas

Uji validitas diaplikasikan sebagai tolak ukur melihat apakah pertanyaan kuesioner yang sudah dibuat valid atau tidak (Ghozali, 2018:51). Untuk melihat hasil uji signifikansi yaitu dengan teknik perbandingan antara nilai r hitung dengan r tabel. Dengan membandingkan keduanya akan terlihat atau tidak suatu item. Nilai signifikansi 5%. Bila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ dan nilai positif, maka pertanyaan ataupun variabel dianggap valid. Sedangkan bila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka pertanyaan ataupun variabel dianggap tidak valid.

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 IBKKG.

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



b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berfungsi sebagai tolak ukur dari hasil yang didapatkan dari kuesioner dalam penggunaan yang berkali-kali. Hasil yang dikatakan reliabel (handal), bilamana jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018). Perhitungan uji ini menggunakan *Cronbach Alpha* untuk memeriksa reliabilitas. Untuk pengambilan keputusan ialah bila koefisien *Cronbach Alpha* $> 0,60$ sehingga pertanyaan atau variabel dianggap reliabel. Sedangkan, bila koefisien *Cronbach Alpha* $< 0,60$, maka pertanyaan ataupun variabel dianggap tidak andal (Ghozali, 2013 dalam Laylan dan Nurlaila, 2019:59),.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas.

Uji ini digunakan untuk menguji dalam model regresi variabel pengganggu memiliki distribusi normal (Ghozali, 2018:161). Menurut Ghozali, (2018) α atau alpha adalah batas kesalahan maksimal untuk dijadikan patokan peneliti. Dalam uji t dan uji f menjelaskan yakni nilai residual diikuti distribusi normal atau tidak normal dengan analisis grafik dan juga uji statistik. Dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *non-parametrik Kolmogorov – Smirnov (K – S)* dengan hipotesis:

(1) H_0 = data residual tidak terdistribusi normal.

(2) H_a = data residual terdistribusi normal.

Dengan nilai signifikansi ($\alpha = 5\%$), yaitu:

(1) Bila $p\text{-value} > \alpha$ (0,05) data termuat terdistribusi normal.

(2) Bila $p\text{-value} < \alpha$ (0,05) data termuat tidak terdistribusi normal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



b. Uji Multikolinearitas.

Ⓒ Berdasarkan Ghozali, (2018:107) uji multikolinieritas berguna dalam menguji model regresi mempunyai korelasi atau tidak antara variabel bebas. Bila terjadi korelasi, maka variabel bebas tidak orthogonal. Variabel ortogonal yakni variabel bebas yang mendapatkan hasil nilai korelasi antar variabel bebas sama dengan nol.

Untuk menentukan ada atau tidak multikolinieritas memakai nilai *tolerance* atau *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *cut-off* yang biasa digunakan dalam menunjukkan adanya multikolinieritas yakni nilai $Tolerance \leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$. Bila nilai *tolerance* $> 0,10$ atau nilai $VIF < 10$ berarti tidak terjadi multikolinieritas.

- (1) Nilai $Tolerance \geq 0,10$ dan $VIF \leq 10$, berarti tidak terdapat gejala multikolinieritas
- (2) Nilai $Tolerance \leq 0,10$ dan $VIF \geq 10$, berarti terdapat gejala multikolinieritas

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali, (2018:142) uji heteroskedastisitas berfungsi untuk melihat model regresi apakah akan terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu observasi ke observasi lain tetap dinamai dengan Homoskedastisitas serta bila terjadi perbedaan dinamai Heteroskedastisitas melalui uji Glejser. Uji Glejser ialah cara meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen. hipotesisnya adalah :

H_0 = terjadi heteroskedastisitas

H_a = tidak terjadi heteroskedastisitas

Dasar keputusannya ialah:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



(1) Apabila nilai sig. absolut residual variable independen $< 0,05$, maka diterima

H_0

(2) Apabila nilai sig. absolut residual variable independen $> 0,05$, maka di terima

H_a



4. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel terikat (dependen). Model analisis regresi linear berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (Ghozali, 2018:95).

Menurut Uma Sekaran & Roger Bougie (Sekaran & Bougie, 2017) , analisis regresi berganda memberikan mean penilaian secara objektif pada tingkat ciri-ciri hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat; koefisien regresi secara relative menunjukkan pentingnya setiap variabel bebas dalam prediksi variable terikat. Berikut merupakan persamaan regresi berganda:

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

Keterangan:

Y = variabel terikat (Kepuasan Pelanggan)

X = variabel bebas (X1: Kualitas Produk, X2: Harga)

β_0 = konstanta

β_1 = koefisien regresi Kualitas Produk

β_2 = koefisien regresi variabel Harga

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.



a. Uji Kelayakan Model (Uji F).

C Berdasarkan Ghozali, (2018:179) Kelayakan model berguna dalam menakar pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Uji kelayakan model mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,05. Penentuan dasar pengambilan keputusan antara lain:

- (1) Bila nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$ dan $f \text{ hitung} > f \text{ tabel}$, berarti semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen
- (2) Bila nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$ dan $f \text{ hitung} < f \text{ tabel}$, berarti semua variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali, (2018:179) uji pasial dipergunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai signifikansi pada uji ini ialah 0,05 . Dasar keputusan diantaranya:

- (1) Bila nilai signifikan $< 0,05$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- (2) Bila nilai signifikansi $> 0,05$ dan $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol sampai satu (Ghozali, 2018). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk

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.

memprediksi variabel dependen.

Ada kekurangan mendasar dalam pemakaian koefisien determinasi yakni koefisien determinasi bias pada jumlah variabel bebas yang masuk ke model. Karenanya peneliti banyak yang merekomendasikan agar mempergunakan nilai adjusted R^2 untuk menganalisa model regresi. Nilai adjusted R^2 bisa turun maupun naik bila 1 variabel independen ditambahkan ke model. Pada kenyataan nilai adjusted R^2 nilainya bisa negatif, walau diinginkan haruslah memiliki nilai positif. Sesuai pemaparan Ghozali, (2018) jika dalam pengujian empiris didapatkan nilai adjusted R^2 negatif, sehingga nilai adjusted R^2 dianggap nilainya nol.

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.