



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Pada penelitian ini, yang menjadi obyek penelitian adalah Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan. Sedangkan subyek penelitian adalah pelanggan yang pernah menonton bioskop *The Premiere* di Kelapa Gading. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pelanggan yang pernah menonton bioskop *The Premiere* di Kelapa Gading secara *online*.

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian menurut Sekaran and Bougie (2017:109), desain penelitian adalah untuk pengumpulan, pengukuran, dan analisis data yang dibentuk untuk menjawab pertanyaan penelitian. Berdasarkan Schindler (2022), terdapat beberapa pandangan yang membagi desain penelitian, di antara lain:

3.2.1 Tujuan Studi

Penelitian ini bertujuan, mencoba untuk menguji dan menjelaskan dampak dari variabel independen (variabel X) terhadap variabel dependen, yang merupakan tujuan umum dalam studi kausal eksplanatori (variabel Y). Penulis ingin menguji apakah terdapat pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Bioskop *The Premiere* di Kelapa Gading

3.2.2 Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini termasuk penelitian studi formal yaitu penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta karena penelitian ini dilakukan untuk menguji

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.



hipotesis yang digunakan sebagai alat untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian.

3.2.3 Lingkungan Penelitian

Berdasarkan lingkungan penelitian yang dilakukan oleh penulis termasuk studi lapangan karena penelitian ini dilakukan dengan kondisi lapangan yang sebenarnya. Mendistribusikan kuesioner kepada responden untuk mengumpulkan informasi langsung dari responden.

3.2.4 Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan metode pengumpulan data, penelitian yang dilakukan oleh penulis dilakukan dengan metode *communication study* (studi komunikasi), sebab berdasarkan metode pengumpulan data, penelitian ini menggunakan metode studi komunikasi, yaitu dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan melalui kuesioner kepada subyek penelitian dan mengumpulkan respon berdasarkan makna personal ataupun umum.

3.2.5 Kemampuan Peneliti untuk Memanipulasi Variabel yang akan Diteliti

Berdasarkan kemampuan penulis dalam mengendalikan variabel, penelitian yang dilakukan oleh penulis termasuk *ex post facto*. Definisi *ex post facto* yaitu penelitian yang dilakukan untuk menganalisis situasi, dimana semua variabel penelitian dan data perusahaan tersedia telah benar-benar berubah dan belum diubah, karena penulis tidak memiliki kontrol atau mempengaruhi variabel-variabel penelitian. Dan hanya apa yang telah terjadi atau sedang terjadi yang dilaporkan penulis.



3.2.6 Dimensi Waktu

Berdasarkan dimensi waktu, penelitian yang dilakukan oleh penulis termasuk studi *cross-sectional*, yaitu studi yang dilakukan satu kali dan mencerminkan gambaran dari satu kejadian dalam satu waktu.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3.2.7 Cakupan Topik

Dalam hal lingkup topik terdapat dua mengklasifikasinya, yaitu studi statistik dan studi kasus. Penelitian ini menggunakan studi statistik, dengan menarik kesimpulan dari karakteristik sampel, studi statistik berusaha mewakili fitur-fitur populasi.

3.2.8 Kesadaran Persepsi Partisipan

Partisipan dalam penelitian ini berkisar dari mereka yang percaya bahwa tidak ada perubahan dari rutinitas sehari-hari yang biasa mereka lakukan hingga mereka yang merasa ada penyimpangan namun tidak terkait dengan penelitian dalam hal kesadaran saat mengisi kuesioner untuk penelitian ini.

a. Kompleksitas Desain

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *single methodology design*, yaitu metode pengumpulan data melalui survei.

b. Pengukuran Teknik Penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kuantitatif yang berfokus pada kuantitas, frekuensi, dan besarnya suatu fenomena berdasarkan pada kualitas dari instrumen penelitian yang digunakan.

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.



3.3 Populasi dan Sampel

Pengertian populasi menurut Radjab & Jam'an (2017:99), populasi adalah keseluruhan subjek yang akan atau ingin diteliti. Sedangkan menurut Syahza (2021:45), sampel didefinisikan sebagai sumber data yang akan diolah secara statistik dan harus mampu memberikan gambaran untuk sebuah populasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah penonton bioskop *The Premier Kelapa Gading*, Jakarta Utara.

Metode yang digunakan adalah Non-probability sampling, Menurut Darwin.Muhammad *et al.* (2021:113), Non-Probability sampling yaitu peneliti memberikan peluang, kesempatan, dan perlakuan yang sama kepada populasi dan atau sampel melalui teknik probability sampling. Namun, peneliti tidak memberikan kemungkinan, peluang, dan perlakuan yang sama kepada populasi dan/atau sampel dengan cara yang sama ketika mereka menarik sampel dengan menggunakan prosedur pengambilan sampel non-probabilitas .

Jenis metode non-probability sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Menurut Darwin.Muhammd *et al.* (2021:115), mendefinisikan *Purposive sampling* adalah metode sampel penelitian yang menggunakan kriteria, ukuran, dan pertimbangan yang telah ditentukan sebelumnya yang dibuat oleh peneliti sebelum proses penelitian dilakukan. Pemilihan metode ini dilakukan karena jumlah populasi yang besar, sehingga digunakan dengan alasan menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Penulis dalam pengambilan sampel menetapkan berbagai pertimbangan 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- 1) Responden pernah menonton di bioskop *The Premiere*.
- 2) Responden berusia 17 tahun ke atas dengan pertimbangan bahwa individu berusia 17 tahun dianggap dapat memahami setiap butir pertanyaan kuesioner.

Teknik pengambilan sampel ini akan ditujukan kepada 100 responden yang merupakan penonton bioskop *The Premiere* dengan kriteria yang pernah membeli tiket menonton pada Bioskop *The Premiere*. Dalam menentukan jumlah sampel penelitian ini, menggunakan rumus Limeshow sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P(1 - P)}{d^2}$$

Dimana:

Jumlah sampel (n)

Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96 (z)

Maksimal estimasi = 0,5 (P)

Alpha (0,10) atau *sampling error* 10% (d)

Dengan total sampel sebesar:

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{(0.10)^2}$$

$$n = 96,04 = 96$$

Berdasarkan hasil perhitungan Limeshow, maka dalam penelitian ini ditetapkan bahwa sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden, didapatkan dari hasil pembulatan perhitungan Limeshow.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



3.4 Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini akan berfokus di area Jakarta Utara.

Alasan pemilihan tersebut dikarenakan pelanggan penonton terdekat dari bioskop *The Premiere* Kelapa Gading berada dalam area Jakarta Utara sehingga memudahkan untuk mencari responden sebagai sampel penelitian.

3.5 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas (*independent variable*). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y), sedangkan variabel bebasnya yaitu Kualitas Layanan (X1) dan Harga (X2). Berikut adalah definisi dan pengukuran yang digunakan dari masing-masing variabel tersebut.

3.5.1 Variabel Bebas (Independent Variabel)

Variabel bebas menurut Sekaran & Bougie (2017:79), adalah Variabel yang memengaruhi variabel dependen secara positif atau negatif disebut sebagai variabel independen. Artinya varians dalam variabel terikat disebabkan oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah Kualitas Layanan dan Harga baik secara positif maupun negatif.



a. Variabel Kualitas Layanan

Tabel 3. 1
Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan

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

Indikator	Pernyataan	Skala
Keandalan (Realibility)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa dilayani oleh <i>Cinema Crew</i> bioskop <i>The premiere</i> dengan baik. 2. Saya merasa waktu penayangan film di bioskop <i>The Premiere</i> sesuai dengan yang tertulis di jadwal. 	Interval
Daya Tanggap (Responsiveness)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa <i>Front Desk</i> bioskop <i>The Premiere</i> bisa merespon dengan cepat permintaan pelanggan. 2. <i>Cinema Crew The Premiere</i> selalu bersedia untuk membantu pelanggan 	Interval
Jaminan (Assurance)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Cinema crew The Premiere</i> selalu sopan dalam memberikan pelayanan 2. Saya merasa aman karena keamanan pengguna <i>The Premiere</i> lebih terjaga 	Interval
Empati (Empathy)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Cinema Crew</i> bioskop <i>The Premiere</i> memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian 2. <i>Cinema Crew The Premiere</i> peduli terhadap pelanggan 	Interval
Bukti Fisik (Tangible)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Studio bioskop <i>The Premiere</i> memiliki fasilitas yang menarik 2. <i>Cinema crew</i> bioskop <i>The Premiere</i> berpenampilan rapih 	Interval

Sumber: Kotler & Keller (2016)

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.



b. Variabel Harga

Tabel 3. 2
Operasionalisasi Variabel Harga

Indikator	Pernyataan	Skala
Keterjangkauan harga	Harga yang diberikan dapat dijangkau oleh pelanggan yang sesuai	Interval
Kesesuain harga dengan kualitas produk	Harga yang ditawarkan <i>The Premiere</i> sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan	Interval
Daya saing harga	Harga yang ditawarkan <i>The Premiere</i> bersaing dengan merek lain	Interval
Kesesuaian harga dengan manfaat	Harga yang diberikan <i>The Premiere</i> sesuai dengan manfaat yang didapatkan	Interval

Sumber : Surianto & Isriani (2019)

© Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3.5.2 Variabel Terikat (Dependent Variabel)

a. Variabel Kepuasan Pelanggan

Tabel 3. 3
Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan

Indikator	Pernyataan	Skala
Loyal (tetap setia)	Saya lebih memilih menonton di bioskop <i>The Premiere</i> daripada merk lain.	Interval
more as the company introduces new products (membeli produk / jasa baru perusahaan)	Saya akan membeli penawaran-penawaran produk baru yang disediakan oleh pihak <i>The Premiere</i>	Interval
Recommend product (merekomendasikan produk)	Saya akan merekomendasikan bioskop <i>The Premiere</i> kepada pelanggan lain.	Interval
Less attention to competing brands and less price sensitive (kurang memperhatikan merek pesaing dan kurang sensitif terhadap harga)	Saya akan tetap menggunakan layanan bioskop <i>The Premiere</i> meskipun ada kenaikan biaya	Interval
Feedback (memberikan masukan)	Saya bersedia memberikan saran dan masukan terhadap pihak <i>The Premiere</i> dengan sukarela	Interval

Sumber : Kotler & Keller (2016)

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.



3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Radjab and Jam'an (2017:110), data penelitian dapat dikelompok menjadi dua yaitu data sekunder dan data primer. Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada sedangkan dalam penelitian ini, data yang diperoleh merupakan data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama.

Dalam rangka mengumpulkan data untuk penelitian ini, responden diberikan kuesioner melalui *Google Form* dengan menggunakan pendekatan komunikasi. Jenis kuesioner yang digunakan adalah pertanyaan tertutup, yang mengindikasikan bahwa peneliti telah menyusun pertanyaan dengan menyajikan pilihan jawaban yang sudah dipersiapkan. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert.

Tabel 3. 4
Skala likert

PENILAIAN	SKOR
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Radjab & Jam'an (2017:114)

Hak cipta dilindungi Undang-Undang
 IBI IKIG (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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.7.1 Uji validitas

Menurut Ghazali (2018:51), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dengan menggunakan kuesioner. Dengan demikian, validitas berguna untuk mengukur apakah pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner sudah dibuat dengan susunan yang benar dan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam menentukan keputusan uji validitas, penulis menggunakan rumus perhitungan *Pearson Product Moment*, taraf signifikansi α sebesar 5%, maka nilai r tabel yaitu 0,361. Dengan rumus 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:

X = Skor Pertanyaan

Y = Skor Total

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018:45), Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



dapat menggunakan SPSS 25 yaitu rumus *Cronbach's Alpha*, dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

- r_u = Reliabilitas instrument
- k = Jumlah butir dalam skala pengukuran
- $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir
- σ_t^2 = Varian total

3.7.3 Analisis Deskriptif

a. Rata-Rata Hitung (Mean)

Perhitungan rata-rata (Mean) dilakukan dengan menjumlahkan seluruh nilai data sampel kemudian dibagi dengan jumlah sampel, Mean dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

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 menggunakan bobot yang ditetapkan untuk setiap bagian data. Setiap penimbang atau bobot

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© 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.



tersebut merupakan pasangan setiap data. Perhitungan 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

n = Jumlah data

c. Analisis Persentase

Analisis persentase digunakan untuk mengetahui karakteristik dari responden yang tertera dalam profil responden pada kuesioner seperti usia, pendidikan, , jenis kelamin dan pekerjaan. Perhitungan analisis presentase adalah sebagai berikut:

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

Keterangan

Fr_1 = Frekuensi alternative ke- i setiap kategori

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

n = Total responden

d. Rentang Skala

Dalam pengukuran data kuesioner, peneliti menggunakan skala Likert. Menurut Cooper dan Schindler (2017:327), skala Likert adalah variasi yang paling sering digunakan dari skala penilaian yang dijumlahkan. Skala penilaian yang di jumlahkan (*summated rating scales*) terdiri atas Pernyataan yang



mengindikasikan sikap yang mendukung dan tidak mendukung tentang suatu objek yang diminati membentuk skala penilaian yang dirangkum. Setiap respon diberikan skor numerik untuk menyatakan tingkat dukungan sikap dan skor tersebut mungkin dijumlahkan untuk mengukur sikap keseluruhan partisipan.

Dalam menghitung skala penilaian, Perhitungan rentang skala adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

RS = Rentang Skala penilaian

m = Skor tertinggi

p = Skor terendah

b = Jumlah kelas atau kategori

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

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



Keterangan:

1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1,81 – 2,60 = Tidak Setuju (TS)

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



2,61 – 3,40 = Netral (N)

3,41 – 4,20 = Setuju (S)

4,21 – 5,00 = Sangat Setuju (SS)

3.7.4 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161), tujuan dari uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi yang normal. Uji yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah menggunakan uji *statistic non-parametrik Kolmogorov Smirnov*. Uji *Kolmogorov Smirnov* dilakukan dengan membuat hipotesis :

- (1) H_0 : data residual berdistribusi normal.
- (2) H_a : data residual tidak berdistribusi normal.

Dengan signifikan ($\alpha = 5\%$), sehingga 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 Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018:107), uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi menemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Alat yang digunakan untuk menguji multikolinearitas adalah 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Variance inflation factor (VIF), dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut :

- (1) Jika $VIF \leq 0.1$ atau 10, maka bebas multikolonieritas.
- (2) Jika $VIF \geq 0.1$ atau 10, maka terdapat multikolonieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018:137), Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Homoskedastisitas mengacu pada kesamaan residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain, sedangkan heteroskedastisitas mengacu pada perbedaan. Dalam pengujian ini peneliti menggunakan uji Glejser sebagai berikut :

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

37.5 Analisis Regresi Berganda

Menurut Sekaran dan Bougie (2017:139), Analisis regresi berganda adalah teknik multivariat yang sering kali digunakan dalam penelitian bisnis. Beberapa variabel independen digunakan dalam analisis regresi berganda untuk menjelaskan varian dalam variabel dependen. Adapun perhitungan analisis regresi berganda sebagai berikut:

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

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

X_1 = Kualitas Layanan

X_2 = Harga

β_0 = konstanta

β_1 = koefisien regresi variabel Kualitas Layanan

β_2 = koefisien regresi variabel Harga

e = error

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.

3.2.6 Uji F atau Uji Anova

Menurut Ghozali (2018:98) Uji F digunakan untuk mengetahui apakah model regresi penelitian layak atau tidak untuk digunakan. Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig.

1. $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$
2. $H_a : \text{Paling sedikit ada satu dari } \beta_i \neq 0 ; i = 1, 2$

Maka dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai Sig-F < α , maka tolak H_0 atau dapat disimpulkan model regresi layak digunakan.
- b. Jika nilai Sig-F > α , 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



3.7.7 Uji Signifikan Koefisien (Uji t)

Uji t digunakan Untuk mengetahui pengaruh individual dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel koefisien pada kolom sig, dengan hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan Pelanggan

- $H_{o1}: \beta_1 = 0$, tidak terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
- $H_{a1}: \beta_1 > 0$, terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- Jika $\text{sig-t} < \alpha$, atau $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$ maka tolak H_o atau dapat disimpulkan terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
- Jika $\text{sig-t} > \alpha$, atau $T_{\text{hitung}} < T_{\text{tabel}}$ maka tidak tolak H_o atau dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh harga terhadap Kepuasan Pelanggan

- $H_{o2}: \beta_2 = 0$, tidak terdapat pengaruh positif antara harga terhadap kepuasan pelanggan.
- $H_{a2}: \beta_2 > 0$, terdapat pengaruh positif antara harga terhadap kepuasan pelanggan

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- Jika $\text{sig-t} < \alpha$, maka tolak H_o atau dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif harga terhadap kepuasan pelanggan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

- 2) Jika $\text{sig-t} > \alpha$, maka tidak tolak H_0 atau dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh positif harga terhadap kepuasan pelanggan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

3.7.8 Uji Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2018:97), pada dasarnya koefisien determinasi mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah berkisar antara nol sampai dengan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti menandakan bahwa hanya ada sedikit ruang bagi variabel-variabel independen untuk menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel terikat menyediakan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

- 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).



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