



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

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

A. Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, terhadap kepuasan pelanggan mc donald Kelapa Gading. Penelitian ini dilakukan terhadap konsumen yang pernah mengkonsumsi Mc Donald di Kelapa Gading.

B. Desain Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2017:148), pendekatan yang digunakan dalam metode penelitian ini bias ditinjau dari berbagai perspektif yang berbeda, yaitu;

1. Berdasarkan tingkat perumusan masalah

Penelitian ini termasuk dalam penelitian formal, karena penelitian ini dimulai dengan identifikasi masalah dan dimana tujuan akhirnya adalah untuk menjawab identifikasi masalah tersebut.

2. Berdasarkan metode pengumpulan data

Penelitian ini dilakukan dengan cara *survey*, karena penelitian ini mengajukan pertanyaan kepada subjek dan mengumpulkan jawabanjawabannya melalui cara-cara personal atau non-personal. Data yang dihasilkan dari data isian yang harus diisi dan diberikan kepada subjek penelitian



3.

Berdasarkan pengendalian variabel-variabel

Penelitian ini menggunakan desain *ex-post facto*, dimana penulis mampu memanipulasi variabel-variabel yang ada. Penulis dapat melaporkan apa yang terjadi atau tidak terjadi.

4.

Berdasarkan tujuan penelitian

Penelitian ini termasuk dalam studi deskriptif, karena penelitian ini dilakukan untuk memaparkan nilai preferensi merek.

5.

Berdasarkan dimensi waktu

Penelitian ini menggunakan studi lintas-seksi (*cross-sectional*), yaitu studi yang dilaksanakan satu kali dan mencerminkan “potret” dari suatu keadaan pada suatu saat tertentu.

6.

Berdasarkan ruang lingkup topik bahasan

Penelitian ini menggunakan studi statistik karena penelitian ini diuji secara kuantitatif dengan menggunakan uji statistik.

7.

Berdasarkan lingkungan penelitian

Penelitian ini tergolong sebagai penelitian lapangan (*field studies*) karena subjek dan obyek penelitian berada dalam lingkungan nyata yang sebenarnya.

8.

Berdasarkan persepsi subjek

Dalam penelitian ini persepsi subjek yang diusahakan adalah subjek tidak merasa ada penyimpangan dari rutinitas sehari-hari.

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.



C. Variabel Penelitian

Tujuan definisi operasional dalam penelitian pada dasarnya untuk memberikan pemahaman dan pengukuran terhadap konsep. Definisi operasional akan selalu menjadi definisi yang akan digunakan untuk mengembangkan hubungan-hubungan yang dikemukakan dalam hipotesis dan teori.

1. Variabel Penelitian

Variabel Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk Mc Donald di Wilayah Kelapa Gading, kualitas layanan Mc Donald di Wilayah Kelapa Gading, kepuasan pelanggan Mc Donald di Wilayah Kelapa Gading.

2. Skala yang Digunakan dan Definisi Operasional Variabel

Skala yang digunakan adalah Skala Likert. Menurut Cooper dan Schindler (2014:278) skala likert merupakan variasi skala rating yang sering digunakan, skala rating akhir terdiri dari pernyataan yang menyatakan sikap menyenangkan atas objek yang diamati. Partisipan diminta untuk menyetujui atau tidak menyetujui setiap pernyataan. Setiap tanggapan diberi skor numerik yang mencerminkan tingkat kesukaan dan skor-skor ini dapat dijumlah untuk mengukur sikap partisipan secara keseluruhan.

Tabel 3.1

Tabel Skala Likert

Skala Peringkat	Bobot
Sangat Tidak Setuju	1



Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: (Cooper dan Schindler.2014. *Business Research Methods*. New York: McGraw-Hill.)

Variabel yang digunakan dalam penelitian adalah variabel dependen dan variabel independen. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel Independen (yang mempengaruhi) dalam penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas layanan. Sedangkan variabel dependen (yang dipengaruhi) adalah kepuasan pelanggan. Kedua variabel tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Variabel Independent

- (1) kualitas produk adalah karakteristik fisik atau faktor- faktor yang terdapat dalam produk dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Tabel 3.2

Dimensi dan Indikator Kualitas Produk

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
----------	---------	-----------	-------

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.



<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>Kualitas Produk diadaptasi dari Kotler & Keller (2016:394)</p>	Bentuk (Form)	1. Produk memiliki bentuk dan tampilan yang menarik perhatian konsumen.	Interval
		2. Standar ukuran produk sama dengan gambar yang di iklankan.	Interval
	Kesesuaian Kualitas (Conformance Quality)	1. Kualitas produk makanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada customer.	Interval
		2. Produk makanan mengandung komposisi bahan dasar alami yang sesuai dengan konsep produk.	Interval
	Daya Tahan (Durability)	1. Produk makanan dapat bertahan dengan cukup lama.	Interval
		2. Rasa kuah yang di sajikan dapat berubah bila tidak dimakan dengan kuah yang panas atau hangat.	Interval

Table 3.2 (lanjutan)

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Dari Kotler & Keller (2016:394)	Keandalan (Reliability)	1. Produk makanan aman dikonsumsi karena sudah terdaftar BPOM	interval
		2. Produk makanan di pastikan halal	interval
	Kualitas kinerja (Performance quality)	1. produk makanan memiliki tekstur dan rasa yang khas	interval
		2. produk makanan tersebut menawarkan produk sesuai dengan yang dideskripsikan	interval

Sumber: Kotler, Philip dan Kevin Keller. (2016). Marketing Management. 15th edition. Harlow: Essex Pearson Education Limitation

- (2) Kualitas Layanan adalah merupakan tolak ukur seberapa bagusnya layanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap pelanggannya.

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 dari Kualitas Layanan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Kualitas Layanan Kotler dan Keller (2016:442)	1.Kehandalan (<i>Reliabilty</i>)	1. Karyawan melayani konsumen dengan baik.	Interval
		2. Karyawan memberikan informasi produk yang tepat dan akurat.	Interval
	2.Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Karyawan mampu melayani pesanan dengan cepat.	Interval
		2. Karyawan cepat tanggap menghadapi masalah yang diajukan konsumen.	Interval
	3.Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Karyawan melayani konsumen dengan ramah dan sopan	Interval

Table 3.3 (lanjutan)

Dimensi dan indikator dari kualitas layanan

Variabel	Dimensi	Indikator	sakala
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)		2. Informasi yang diberikan karyawan mudah di pahami konsumen.	Interval
		4. Empati (<i>Empathy</i>)	1. Karyawan memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
	4. Empati (<i>Empathy</i>) 5.Bukti fisik (<i>tangible</i>)	2. Karyawan sudah baik dalam menangani kritik dan saran dari konsumen.	Interval
		1. Ruang yang disediakan dapat memberikan rasa nyaman bagi konsumen.	Interval
	5.Bukti fisik (<i>tangible</i>)	2. Penampilan karyawan rapi dan bersih.	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.

Sumber: Kotler, Philip dan Kevin Keller. (2016). A Framework for Marketing Management. 6th edition. England: Peason Education

b. Variabel Dependent

- (1) Kepuasan Pelanggan adalah perbandingan antara harapan sebelum pembelian tergantung pada kinerja produk. Bila kinerja produk baik dan bermanfaat bagi konsumen maka akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan atau pengguna

Tabel 3.4

Dimensi dan Indikator dari Kepuasan Pelanggan

Variaabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Pelanggan Hasan (2013:99)	1. <i>Serviceability</i>	1. Anda puas dengan kemudahan penyampaian keluhan.	Interval
		2. Anda puas atas kecepatan penanganan keluhan yang anda sampaikan.	Interval

Tabel 3.4 (lanjutan)

Dimensi dan indikator dari kepuasan pelanggan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian	2. <i>Communication</i>	1. Anda puas dengan kemampuan karyawan dalam menyampaikan berbagai informasi terkait produk.	Interval
		2. Anda puas dengan kemampuan karyawan dalam berkomunikasi secara baik dan menggunakan bahasa yang sopan.	Interval
	3. <i>Courtesy</i>	1. Anda puas dengan kesopanan karyawan.	Interval
		2. Anda puas dengan sikap bersahabat dengan karyawan.	Interval

© 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.



4. <i>Security</i>	1. Bahan baku yang digunakan aman dan tidak berbahaya bagi kesehatan.	Interval
	2. Pada toko produk terdapat label BPOM dan Halal sebagai jaminan atas bahan yang digunakan.	Interval
5. <i>Understanding Customer</i>	1. Anda puas dengan kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan konsumen (pelayanan diberikan).	Interval
	2. Anda puas terhadap pelayanan yang di berikan, makanan yang disajikan, dan tempat yang disediakan.	Interval

Sumber: Hasan, Ali (2013), *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survey. Data yang dipelajari diambil dalam populasi, sehingga ditemukan kejadian-kejadian yang berhubungan antara variabel secara sosiologis. Pendekatan yang dilakukan penulis adalah survey yang dikelola dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi beberapa pertanyaan tertulis pada responden yang untuk dijawab. Kuesioner diberikan kepada responden yang pernah mengunjungi Mc Donald di Mall Kelapa Gading. Pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan tertutup, dengan harapan yang diperoleh informasi mengenai Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Mc Donald di Kelapa Gading.

Menurut Hair, Anderson, Tatham, & Black, (2010) besarnya sampel bila terlalu besar akan menyulitkan untuk mendapat model yang cocok, dan disarankan ukuran sampel yang sesuai antara 100-200 responden agar dapat digunakan

1. Dilarang menyutip 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.



estimasi interpretasi dengan Structural Equation Model (SEM). Untuk itu jumlah sampel akan ditentukan berdasarkan hasil perhitungan sampel minimum.

Penentuan jumlah sampel minimum untuk SEM menurut Hair et al (2010) adalah: $(\text{Jumlah indikator} + \text{jumlah variabel laten}) \times (5 \text{ sampai } 10 \text{ kali})$ Berdasarkan pedoman tersebut, maka jumlah sampel maksimal untuk penelitian ini adalah:

Sampel maksimal = $(30 + 3) \times 5 = 165$ responden Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel maksimal dalam penelitian ini adalah 165 responden konsumen mc

Donald di kelapa gading

E. Teknik Pengambilan Sampel

a. Penentuan Populasi

Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah yang sudah pernah mengkonsumsi di *Mc Donald Kelapa Gading*.

b. Penentuan Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Peneliti akan menggunakan metode *Non Probability Sampling* yaitu teknik pengumpulan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Hal ini dikarenakan tidak diketahui secara pasti berapa jumlah *Mc Donald Kelapa Gading*.

Sedangkan cara pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan *Judgment Sampling (Purposive Sampling)* yaitu teknik pengambilan sampel yang



dilakukan berdasarkan karakteristik yang ditetapkan terhadap elemen populasi target yang disesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian. Dalam penelitian ini syarat responden yang dipilih adalah responden yang berusia 15 tahun – lebih dari 36 tahun dan pernah Berkunjung di *Mc Donald* Kelapa Gading. Jumlah responden yang diambil adalah 165 responden pengunjung dan mengkonsumsi Mc Donald.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

F. Teknik Analisis Data

Setelah semua kuesioner selesai diisi dan terkumpul, maka langkah berikutnya adalah pengolahan data yang bersumber dari kuesioner. Data dari kuesioner merupakan data yang harus diolah lebih lanjut agar menjadi informasi yang dapat di cermati.

Untuk menganalisis data dan mengukur seberapa besar Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, terhadap Kepuasan Pelanggan *Mc Donald* di Wilayah Kelapa Gading. Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis untuk mempermudah proses pengolahan data, antara lain:

1. Uji Validitas

Menurut Husein Umar (2019:63), uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah ada pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner yang harus dihapus atau diganti karena tidak mengukur yang hendak diukur.

Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang sudah dibuat benar-benar dapat mengukur apa yang hendak diukur.

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.



Dalam pengambilan kepuasan uji validitas ini, peneliti membandingkan hasil perhitungan *Pearson Product Moment* dengan $n = 100$, $\alpha = 5\%$).

Rumus korelasi *product moment* 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

= korelasi

X = skor tiap pertanyaan

Y = skor total n =

jumlah responden

Kriteria utama untuk mengambil keputusan adalah :

- $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, maka pertanyaan yang diteliti dapat dianggap valid
- $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$, maka pertanyaan yang diteliti dapat dianggap tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018:44), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui bagaimana kuatnya korelasi butir-butir dalam kuesioner.

Reliabilitas menunjukkan tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya dipercaya, jadi dapat diandalkan. Reliabilitas dapat diartikan bahwa instrumen tersebut cukup dipercaya sebagai alat pengumpul data. Uji reliabilitas dapat menggunakan rumus Cronbach's Alpha sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{n \cdot S_2}{n-1} [1 - S_i^2]$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas

instrumen n = banyaknya butir soal

S_i^2 = jumlah varians skor tiap butir

S_t^2 = varians skor total

3. Analisis Deskriptif

a. Rata-rata (*mean*)

Rata-rata adalah sejumlah nilai yang dibagi dengan total dari jumlah pengamatan. Rumus rata-rata adalah 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.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

$$\bar{X} = \sum \frac{fi \cdot xi}{n}$$

Keterangan:

X = Skor rata-rata fi =
Frekuensi pemilihan nilai

xi = Data

n = Jumlah responden

b. Analisis Persentase (%)

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

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

Keterangan:

Fr_1 = Frekuensi alternative ke- i setiap kategori

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

n = Total responden

c. Rentang Skala

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 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.

Rentang skala digunakan untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai skor setiap variabel, rumus yang digunakan untuk menghitung rentang skala adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

RS = Rentang Skala penilaian

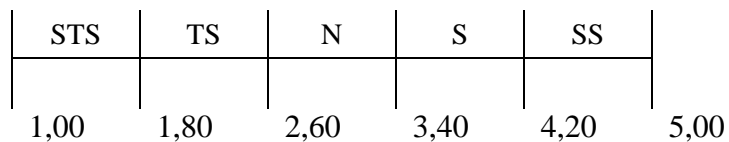
m = Skor tertinggi

p = Skor terendah

b = Jumlah kelas atau kategori

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2,61 – 3,40 = Netral (N)

3,41 – 4,20 = Setuju (S)

4,21 – 5,00 = Sangat Setuju (SS)

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:53), tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Distribusi normal yang dimaksud adalah distribusi sebuah data dengan bentuk lonceng (bell shaped). Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni tidak beat ke kiri ataupun ke kanan.

Uji normalitas yang dilakukan di dalam penelitian ini adalah menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) yang dinyatakan dalam *Asymps. Sig (2-tailed)* dengan keterangan :

1. H₀: Data residual berdistribusi normal

2. H_a: Data residual tidak berdistribusi

normal Jika probabilitas $\leq 0,05$, maka H₀

ditolak

Jika probabilitas $\geq 0,05$, maka H₀ tidak ditolak

b. Uji Multikolinieritas

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.



Menurut Ghozali (2018:102), uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Pertimbangan utama untuk mengambil keputusan adalah :

1. Jika nilai VIF < 10 , maka tidak terjadi multikolonieritas
2. Jika nilai VIF > 10 , maka akan terjadi multikolonieritas

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018:133), uji heteroskedastisitas adalah salah satu bagian dari uji asumsi klasik dalam model regresi. Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Kriteria utama untuk mengukur heteroskedastisitas adalah :

1. Jika nilai sig $> 5\%$, maka tidak terjadinya heteroskedastisitas
2. Jika nilai sig $< 5\%$, maka terjadinya heteroskedastisitas

Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas, yaitu menggunakan Uji Glejser, Uji Park, Uji White dan Uji Heteroskedastisitas dengan melihat grafik scatter plot pada output yang ditampilkan pada SPSS. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas

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.

menggunakan Glejser. Ada beberapa cara yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas, yaitu :

- (1) Dengan melihat grafik Scatter plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika pola yang ditampilkan pada output SPSS tidak memiliki pola yang jelas.
- (2) Titik tidak mengumpul hanya di bagian atas atau bawah saja
- (3) Titik tidak menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y

5. Analisis Regresi Berganda

Menurut Sugiyono (2016:192) analisis regresi linier berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen. Adapun persamaan regresi berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan: Y = Variabel

Dependen a = Harga Konstanta

b1 = Koefisien Regresi pertama

b2 = Koefisien Regresi kedua

X1 = Variabel Independent pertama

X2 = Variabel Independen kedua





a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2018:98), koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai dari koefisien determinasi selalu positif karena merupakan rasio dari jumlah kuadrat, antara 0 dan 1.

- 1) $R^2 = 0$, artinya variabel independen (X) tidak memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen (Y).
- 2) $R^2 = 1$, artinya variabel independen (X) secara sepenuhnya memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen (Y)

b. Uji Keberartian Model (Uji Statistik F)

Menurut Gohzali (2018:99), uji F pada dasarnya dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas atau independen memiliki pengaruh terhadap variabel terkait atau dependen. Uji F digunakan untuk melihat signifikansi model regresi, apakah model regresi layak digunakan, dengan hipotesis sebagai berikut:

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

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

Kriteria utama untuk mengambil keputusan adalah :

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



- 1) Jika nilai Sig F 0,05, maka tidak tolak H₀ artinya model regresi tersebut tidak dapat digunakan
- 2) Jika nilai Sig F 0,05, maka tolak H₀ artinya model regresi tersebut dapat digunakan

c. Uji Signikansi Koefisien (Uji Statisik t)

Menurut Gohzali (2018:97), uji t pada dasarnya dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel bebas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependennya. Hipotesis yang digunakan, yaitu :

$$H_0 : \beta_1 = 0$$

$$H_a : \beta_1 > 0$$

Dasar pengambil keputusan sebagai berikut :

- 1) Jika nilai Sig atau t hitung \geq t tabel, maka tolak H₀ yang artinya variabel independen atau terikat berpengaruh terhadap variabel dependen atau bebas
- 2) Jika nilai Sig atau t hitung \leq t tabel, maka tolak H₀ yang artinya variabel independen atau terikat berpengaruh terhadap variabel dependen atau bebas.
- 3) atau terikat berpengaruh terhadap variabel dependen atau bebas.

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.