



BAB III

METODE PENELITIAN



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Objek Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah sebuah perusahaan yang melakukan jual beli mata uang asing atau disebut dengan *money changer* yaitu PT. Royal Valutamas Niagatama, yang beralamat di Jl. Jimbore raya no 1 Cibubur, RT 8, RW 7, kecamatan Ciracas, Kota Jakarta Timur, Daerah khusus Ibukota Jakarta 13720. Penelitian ini dilakukan melalui pengisian kuesioner dengan subjek penelitian yaitu para pelanggan yang pernah membeli ataupun menjual mata uang asing pada PT Royal Valutamas Niagatama.

B. Desain Penelitian

Desain penelitian menurut Sumarwan (2018), adalah prosedur rinci dalam rangka mengumpulkan seluruh informasi yang berkaitan dengan penelitian untuk melakukan proses pemecahan masalah penelitian. Desain penelitian memberikan pedoman untuk pengumpulan data. Ini melibatkan pemilihan pendekatan penelitian, dalam penelitian menggunakan jenis kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian dimana data-data yang dikumpulkan berwujud sebuah angka atau pernyataan yang kemudian dinilai dan dianalisis melalui analisis statistic dengan sifat penelitian objektif, induktif, dan ilmiah. Menurut Cooper et al., (2018), terdapat beberapa kategori dalam desain penelitian yaitu:

1. Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian

Dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk melakukan pengujian hipotesis dan kemudian diharuskan untuk menjawab pertanyaan yang

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.



diberikan oleh peneliti yang telah dikemukakan sehingga penelitian ini termasuk dalam studi formal.

2. Metode Pengumpulan Data

Metode yang dikumpulkan di dalam penelitian ini menggunakan studi komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner elektronik melalui *Google forms* yang berisikan beberapa pertanyaan kepada responden dan kemudian mengumpulkan respon dari mereka.

3. Kontrol Peneliti terhadap Variabel

Desain *ex post facto* digunakan dalam penelitian ini dimana desain tersebut menjadikan penelitian tidak mempunyai control variabel-variabel yang berarti peneliti sulit dan tidak bisa memanipulasi variabel.

4. Tujuan Studi

Penelitian ini berfokus pada bagaimana satu variabel menyebabkan perubahan terhadap variabel lainnya sehingga penelitian ini dapat disebut penelitian kausal eksplanatori.

5. Dimensi Waktu

Cross sectional study digunakan dalam penelitian ini karena penelitian ini dilakukan satu kali dengan menyediakan potret dari sebuah kejadian dalam satu waktu.

6. Cakupan Topik

Studi statistic digunakan dalam penelitian ini karena desainnya untuk mencakup yang lebih luas. Tujuan studi ini yaitu untuk membuat kesimpulan dari karakteristik sampel dan hipotesis yang akan diuji secara kuantitatif.



7. Lingkungan Penelitian

Dalam penelitian penyebaran dilakukan melalui kuesioner kepada pra-responden sehingga penelitian ini termasuk dalam kondisi lingkungan yang actual

8. Kesadaran persepsi partisipan

Hasil dari penelitian dipengaruhi oleh kesadaran persepsi responden pada saat mengisi kuesioner

C. Variabel Penelitian

Pengertian variabel menurut Sugiyono (2018:95) adalah segala sesuatu berupa apa saja yang ditunjuk dan dipilih oleh seorang peneliti untuk dapat dipelajari sehingga nantinya diperoleh beberapa informasi terkait bersangkutan dengan beberapa hal yang sudah ditetapkan dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui masalah apa yang timbul sehingga pada akhirnya dapat ditarik beberapa kesimpulan terkait dengan beberapa variabel tersebut. Pada penelitian ini terhadap dua jenis variabel, diantaranya yaitu variabel terikat dan variabel bebas.

Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan (Y), dan variabel bebas dalam penelitian ini yaitu lokasi (X1), dan kualitas layanan (X2), berikut merupakan definisi dan pengukuran yang digunakan oleh masing-masing variabel.

1. Lokasi (X1)

Lokasi menurut Tjiptono (2015:345), lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen, tabel 3.1 menunjukkan dari indicator lokasi

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.



Tabel 3. 1 Indikator Lokasi

Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	Skala
Lokasi	Akses	PT Royal Valutamas Niagatama mudah dijangkau	Interval
	Lalu Lintas	Perjalanan menuju PT Royal Valutamas Niagatama dapat dijangkau dengan lancar	Interval
	Visibilitas	PT Royal Valutamas Niagatama memiliki petunjuk lokasi yang memudahkan saya	Interval
	Lingkungan	Bertransaksi pada PT Royal Valutamas Niagatama sangat kondusif dan nyaman	Interval

Sumber: Kasmir (2016)

2. Kualitas Layanan (X2)

Menurut Kotler dan Keller (2022:199), menjelaskan bahwa kualitas layanan adalah suatu totalitas pada fitur dan karakter suatu produk atau layanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang

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

dinyatakan ataupun yang tersirat. Tabel 3.2 menunjukkan dari indicator kualitas layanan

Tabel 3. 2 Indikator Kualitas Layanan

Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	Skala
Kualitas Layanan	Bukti Fisik	PT Royal Valutamas Niagatama memiliki kantor layanan yang nyaman	Interval
	Keandalan	PT Royal Valutamas Niagatama memberikan layanan yang baik secara konsisten	Interval
	Daya Tanggap	PT Royal Valutamas Niagatama secara cepat dapat memenuhi kebutuhan saya	Interval
	Jaminan	PT Royal Valutamas Niagatama selalu memberikan jaminan harga kurs yang kompetitif	Interval
	Saya merasa aman saat melakukan transaksi jual		

© 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.



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.

		beli mata uang asing dengan PT Royal Valutamas Niagatama	
	Empati	PT Royal Valutamas Niagatama mau membantu pelanggan dengan baik	Interval

Sumber: Tjiptono (2016)

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Menurut Kotler (2020:15), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan yakni sejauh mana perasaan kecewa maupun senang yang ditimbulkan oleh konsumen terhadap kinerja mereka sebagai pembeli. Tabel 3.3 menunjukkan dari indikator kepuasan pelanggan

Tabel 3. 3 Indikator Kepuasan Pelanggan

Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	Skala
Kepuasan Pelanggan	Emosional	Saya merasa puas setelah melakukan transaksi dengan PT Royal Valutamas Niagatama	Interval
		PT Royal Valutamas Niagatama memenuhi segala kebutuhan saya atas jasa yang diberikan	



© 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.

	Biaya	Tarif kurs yang diberikan PT Royal Valutamas Niagatama sesuai dengan yang diharapkan	Interval
	Kemudahan	PT Royal Valutamas Niagatama memberikan kemudahan dalam hal bertransaksi	

Sumber: Lupiyoadi (2013)

D. Teknik Pengambilan Sampel

1. Penentuan Populasi

Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah pelanggan *money changer* pada PT Royal Valutamas Niagatama di Cibubur

2. 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.



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.

Sedangkan cara pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan mempertimbangkan kriteria yang ditentukan oleh peneliti. Kriteria sampel dengan mempertimbangkan kriteria yang ditentukan oleh peneliti, yaitu pelanggan yang pernah melakukan transaksi jual beli mata uang asing pada *money changer* PT Royal Valutamas Niagatama. Berdasarkan data pelanggan, jumlah rata-rata pelanggan pada PT Royal Valutamas periode bulan November 2021 sampai dengan maret 2022 adalah 175 orang (data internal PT Royal Valutamas Niagatama, 2022).

Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian, peneliti menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2011:87):

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = error 10%

penetapan error sebesar 10% dengan mempertimbangkan bahwa tingkat kesalahan sebesar 10% masih dapat ditolerir dalam penelitian ini,

pada penelitian ini diketahui jumlah populasi (N) adalah sebesar 175 orang. Berdasarkan hal tersebut maka perhitungan penentuan sampel adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{175}{1 + 170(10)^2} \\ &= \frac{175}{2,75} \end{aligned}$$

= 63,3 dibulatkan menjadi 64

Maka, sampel dalam penelitian ini adalah 64 responden yang merupakan konsumen PT Royal Valutamas Niagatama di Cibubur

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer yang merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden atau sumber utama. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui *google forms* kepada responden.

Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pertanyaan tertutup, yang artinya pertanyaan telah disusun sebelumnya dengan memberikan pilihan jawaban yang sudah peneliti siapkan. Instrument penelitian ini diukur dengan skala *likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2010:102). Mengutip pendapat dari Hadi dalam Sugiyono (2010:203), modifikasi skala *likert* menjadi 4 jawaban dapat dilakukan dalam hal peneliti ingin memperoleh jawaban yang pasti dari responden, dimana jawaban yang bersifat netral atau ragu-ragu merupakan kategori jawaban yang *undeciden* atau mempunyai arti ganda, bisa diartikan juga belum dapat memutuskan atau memberikan jawaban. Berdasarkan hal tersebut maka skala jawaban dalam instrument kuesioner penelitian ini 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.

Tabel 3. 4 Skala Instrumen Penelitian

Keterangan	Kode	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Setuju	S	3
Sangat Setuju	SS	4

Sumber: Sugiyono, 2010

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

F. Teknik Analisis Data

Instrument penelitian atau kuesioner yang baik harus memenuhi persyaratan yang valid dan reliable. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner perlu dilakukan pengujian atas kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Karena validitas dan reliabilitas ini bertujuan untuk menguji apakah kuesioner yang diberikan untuk mendapatkan data penelitian adalah valid atau reliable, maka untuk itu, penulis juga akan melakukan kedua uji ini terhadap instrument penelitian atau kuesioner.

1. Evaluasi Model Pengukuran

a. Uji Validitas

Tujuan dilakukan uji validitas adalah untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.





Mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor variabel. Yaitu dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dimana (n) adalah jumlah sampel penelitian. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai positif maka butir pertanyaan atau indicator tersebut dikatakan valid.

Untuk memperoleh nilai r_{hitung} menggunakan rumus *Pearson Product Moment* (Nugraha, 2011:23), rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum(xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

- $\sum X$: Jumlah skor *item* X
 $\sum Y$: Jumlah skor *item* Y
N : Jumlah Responden

Distribusi (tabel r) untuk $\alpha = 0.05$ dan *degree of freedom* (df) = $n-2$), dimana dalam uji validitas ini dilakukan terhadap 30 orang maka sehingga diperoleh nilai r_{tabel} penelitian sebesar 0,361.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang mempunyai indicator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang

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.



terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas instrument dapat dilihat dari besarnya nilai *Cronbach alpha* pada masing-masing variabel. *Conbach Alpha* digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten *item*. (Arikunto, 2014:178).

Instrumen untuk mengukur masing variabel dikatakan reliable jika nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\left(\frac{k}{k-1} \right) \left(\frac{1 - \sum \alpha\beta^2}{\alpha x^2} \right) \right]$$

Keterangan:

- r₁₁ : Reliabilitas instrument
- k : banyak nya butir pertanyaan
- $\sum \alpha\beta^2$: jumlah varians pertanyaan
- αx^2 : variansi total

2. Uji Statistik Deskriptif

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

a. Rata-rata Hitung (mean)

Rata-rata hitung atau mean dilakukan untuk menjumlahkan semua nilai data suatu kelompok sampel, lalu dibagikan dengan jumlah sampel tersebut. Mean bisa dihitung dengan memakai rumus berikut:

© 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.

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

Keterangan:

\bar{x} : Rata-rata hitung (mean)

X_i : Nilai sampel ke-i

n : Jumlah sampel

b. Rentang Skala

Menurut Sugiyono (2017:93), skala likert berguna dalam mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang ataupun sekelompok orang tentang fenomena sosial yang sudah ditentukan oleh peneliti yang dikenal dengan variabel penelitian

Skala likert terdiri atas angka 1 sampai 4. Angka 1 artinya angka terendah atau dimaknai dengan kata sangat tidak setuju. Sedangkan, angka 4 artinya angka tertinggi atau dimaknai dengan kata sangat setuju.

Skala nilai yang diberikan untuk setiap jawaban dalam kuesioner antara lain:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Setuju

4 = Sangat Setuju

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

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

© 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.



© 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:

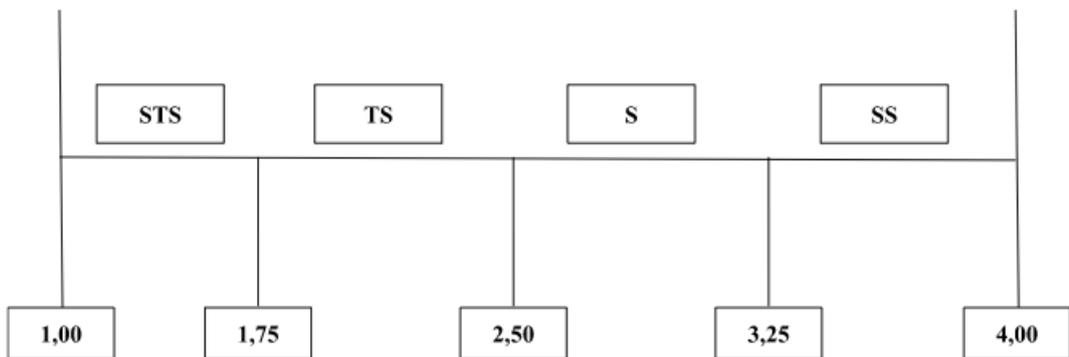
R_s = Rentang skala penelitian

m = banyaknya kategori

Skor terbesar adalah 4 dan skor terkecil adalah 1, jumlah kelas atau kategori 4, maka dapat ditentukan rentang skalanya sebagai berikut:

$$R_s = \frac{4 - 1}{m4} = 0,75$$

Gambar 3. 1 Rentang Skala



Keterangan:

1,00 – 1,74 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1,75 – 2,49 = Tidak Setuju (TS)

2,49 – 3,24 = Setuju (S)

3,25 – 4,00 = Sangat Setuju (SS)



3. Uji Statistik Data

a. Analisis regresi linier ganda

Menurut Sugiyono (2017), analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalakna bagaimana keadaan variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai factor predictor dimanipulasi. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa regresi linier berganda dapat dilakukan apabila terdapat dua atau lebih variabel bebas (X)

Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_x X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pelanggan

X1 = Lokasi

X2 = Kualitas Layanan

β = konstanta

β_1 = koefisien regresi variabel lokasi

β_2 = koefisien regresi variabel kualitas layanan

ε = error

b. Estimasi regresi linier ganda

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



4. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi, perlu dilakukan pengujian asumsi klasik sebelumnya. Hal ini dilakukan agar data-data yang dibuat dapat diolah ketika benar-benar mewakili populasi secara keseluruhan. Beberapa pengujian asumsi pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016:154), uji normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Model regresi yang baik adalah residual yang memiliki disitribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji Kolmogoroc-Sminov. Uji tersebut dilakukan dengan membuat hipotesis:

1. H_0 = Data residual berdistribusi normal
2. H_a = Data residual tidak berdistribusi normal

Dasar pengambilan keputusan uji normalitas:

1. Jika probabilitas $<0,05$ berarti data residual berdistribusi tidak normal
2. Jika probabilitas $>0,05$ berarti data residual berdistribusi normal



b. Uji heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:134), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji Glejser dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika probabilitas $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas
2. Jika probabilitas $< 0,05$ maka terjadi heteroskedisitas

c. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016:103), uji multikolinearitas memiliki tujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk menguji adanya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance atau VIF (Variance Inflation Factor). Kriteria untuk bebas multikolinearitas adalah nilai tolerance $> 0,10$ atau nilai VIF < 10

Berikut merupakan dasar pengambilan keputusan:

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. Jika nilai tolerance $> 0,10$ atau nilai VIF < 10 , maka tidak terdapat multikolinearitas
2. Jika nilai tolerance $< 0,10$ atau nilai VIF > 10 , maka terdapat multikolinearitas

5. Uji Hipotesis

a. Uji signifikansi simultan (uji f)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi dalam penelitian ini layak dan dapat digunakan. Hipotesis dalam uji ini adalah:

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

$$H_a : \text{minimal satu } \beta_i \neq 0$$

Dasar pengambilan keputusan:

- (1) Jika nilai sig-F $< 0,05$ maka model regresi dalam penelitian ini layak atau dapat dilakukan atau tolak H_0
- (2) Jika nilai sig-F $> 0,05$ maka model regresi dalam penelitian ini layak/dapat dilakukan atau terima H_0

b. Uji signifikansi parsial (uji t)

Uji t dilakukan dengan tujuan mengetahui pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis dalam uji ini adalah :

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_a : \beta_i > 0$$

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.

Keterangan:

i : 1,2

dasar pengambilan keputusan:

- (1) Jika nilai sig < 0,05 maka terdapat cukup bukti bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat atau tolak H_0 .
- (2) Jika nilai sig > 0,05 maka tidak terbukti bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat atau terima H_0 .

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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.