



## BAB III

### METODE PENELITIAN



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

#### 3.1 Obyek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah restoran HaiDiLao Hot Pot. Sumber penelitian ini adalah konsumen yang pernah mengonsumsi makanan di HaiDiLao Hot Pot di restoran cabang Mall Grand Indonesia. Karena konsumen HaiDiLao Hot Pot jumlahnya cukup banyak, maka tidak memungkinkan untuk dilakukan studi berbasis populasi. Oleh karena itu, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian menggunakan sampel dan menyebarkan kuesioner melalui *Google Forms*.

#### 3.2 Desain Penelitian

Menurut Bahri (2018:13) desain penelitian (*research design*) adalah rencana cetak biru (blue print) yang akan dilakukan peneliti terkait perumusan masalah, pengumpulan, pengukuran, pengolahan, dan analisis data untuk menjawab pertanyaan penelitian sehingga tujuan penelitian tercapai. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian korelasi/asosiatif (*Correlational Research*). Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan bukti hubungan sebab akibat antar variable yang terkandung di dalam sebuah penelitian, Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah studi survei, yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan studi *cross sectional* yaitu hanya melakukan satu kali penelitian dan menyajikan potret kejadian dalam satu waktu. Dari segi lingkungan penelitian, penelitian ini termasuk dalam *field studies* karena penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada konsumen HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia.

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.



### 3.3 Variabel Penelitian

Ⓒ Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang terdiri dari dua variabel independen (variabel bebas) dan satu variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen adalah promosi penjualan dan kualitas layanan. Berikut adalah pemaparan variabel yang akan digunakan sebagai bahan analisis dan penelitian ini :

#### 3.3.1 Variabel Promosi penjualan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Promosi penjualan Menurut Laksana (2019:44-46)	Sampel contoh	Saya diberikan sample produk dari restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia	Interval
		Saya tertarik membeli setelah diberikan sample oleh pegawai HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia	Interval
	Kupon	Saya menerima kupon potongan harga atau kupon <i>free dish</i> dari restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia	Interval
		Saya pernah menukarkan kupon potongan harga atau kupon <i>free dish</i> dari restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia	Interval
		Saya tertarik membeli makanan lebih banyak setelah menerima kupon potongan harga dari restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia	Interval
	Kemasan harga khusus atau paket harga	Saya mengetahui restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia memiliki <i>value set</i> menu	Interval
		Saya pernah membeli <i>value set</i> menu di restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia	Interval
		Saya tertarik datang ke di restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia karena ada <i>value set</i> menu	Interval
		Saya mengetahui adanya permainan hadiah di restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia	Interval

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



<b>© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>		Saya pernah mengikuti permainan berhadiah di restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia	Interval
		Saya tertarik datang ke restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia karena adanya permainan berhadiah	Interval

### 3.3.2 Variabel Kualitas Layanan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
<b>© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Menurut saya, karyawan HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia berpenampilan rapih	Interval
		Menurut saya, restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia bersih/nyaman	Interval
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Menurut saya, karyawan HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia dalam melayani pelanggan sesuai dengan yang dipromosikan di media	Interval
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Menurut saya, karyawan HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia sigap dalam merepons kebutuhan pelanggan	Interval
	<i>Competence</i> (Kompetensi)	Menurut saya, karyawan HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia mampu memberikan informasi yang jelas tentang produk	Interval
	<i>Courtesy</i> (Kesopan-santunan)	Menurut saya, karyawan HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia bersikap sopan kepada para pelanggan	Interval

Kualitas Layanan Menurut Rusydi (2017:40)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditarang 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>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b> Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	<i>Credibility</i> (Kredibilitas)	Menurut saya, karyawan HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia memiliki sikap yang jujur	Interval
	<i>Security</i> (Keamanan)	Menurut saya, HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia menyediakan fasilitas keamanan (cctv, security, dan lain-lain) yang memadai untuk pelanggannya.	Interval
	<i>Access</i> (Akses)	Menurut saya restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia berada di lokasi strategis	Interval
	<i>Communication</i> (Komunikasi)	Menurut saya, pegawai HaiDiLao Hot Pot mampu berkomunikasi dengan baik	Interval
	<i>Understanding the customer</i> (Memahami)	Menurut saya, Pegawai HaiDiLao Hot responsif terhadap kebutuhan konsumen	Interval

1. Ditarang 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.

### 3.3.3 Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
<b>Keuasan Konsumen Menurut Priansa;2017)</b> Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	<i>Expectations</i> (Harapan)	Pelayanan, promosi dan produk yang disajikan di restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia sesuai dengan ekspektasi saya.	Interval
	<i>Performance</i> (Kinerja)	Saya mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari para karyawan HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia	Interval
	<i>Comparison</i> (Perbandingan)	Saya merasa restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia lebih unggul dibandingkan dengan restoran hotpot sejenis lainnya di Jakarta	Interval
	<i>Experiance</i> (Pengalaman)	Menurut saya kualitas pelayanan dan makanan di restoran HaiDiLao Hot Pot Mall Grand Indonesia selalu konsisten	Interval
		Saya merasa puas atas kunjungan saya ke HaiDiLao Mall Grand Indonesia	Interval

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.



### 3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Ⓒ Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *non probability sampling* atau disebut juga pengambilan sampel secara acak. Menurut Sekaran & Bougie (2017:59), *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang elemennya tidak memiliki peluang yang diketahui atau yang ditentukan sebelumnya untuk dipilih sebagai subjek.

Jenis pendekatan yang digunakan adalah *purposive sampling*, menurut Sekaran & Bougie (2017:67), *purposive sampling* adalah Teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara terbatas pada jenis orang tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan, baik karena mereka adalah satu-satunya pihak yang memilikinya, atau mereka memenuhi beberapa kriteria yang di tentukan oleh peneliti. Dalam hal ini responden yang dipilih yaitu orang-orang yang sudah pernah mengkonsumsi makanan di HaiDiLao Hot Pot cabang Mall Grand Indonesia.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil kuesioner responden yang pernah makan di restoran HaiDiLao Hot Pot cabang Mall Grand Indonesia yaitu sebanyak 147 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei melalui kuesioner dengan sarana Google Form yang berupa pertanyaan tertutup mengenai promosi penjualan, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan yang ditujukan pada responden. Kuesioner ini dirancang menggunakan skala Likert untuk meminta persetujuan pada suatu pernyataan atas dasar STS = sangat tidak setuju, TS = tidak setuju, N = netral, S = setuju, SS = sangat setuju. Jawaban pernyataan diisi langsung oleh konsumen dengan sarana *gadget* yang disediakan. Kemudian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi IBIKKG (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.



jawaban pertanyaan dari setiap tingkat respon diberi skor 1-5. Sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal, buku, dan website yang berkaitan dengan penelitian.

### 3.6 Teknik Analisis Data

#### 3.6.1 Uji Validitas

Menurut Priyatno (2018:21) uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item dikatakan valid jika adanya korelasi dengan skor totalnya. Hal ini menunjukkan adanya dukungan item tersebut dalam mengungkap suatu yang ingin diungkap. Item biasanya berupa pertanyaan atau pernyataan yang ditujukan kepada responden dengan menggunakan bentuk kuesioner dengan tujuan untuk mengungkap sesuatu.

Uji validitas menggunakan rumus korelasi product moment dengan r tabel sebesar 0,361. Rumus dari korelasi product moment yaitu :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = korelasi

X = skor tiap pertanyaan

Y = skor total

n = jumlah responden

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.



### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Priyatno (2018:25) Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajekan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Hal ini untuk membuktikan, apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Uji reliabilitas dapat menggunakan rumus Cronbach's Alpha, sebagai berikut:

$$r_i = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan :

$r_i$  = reliabilitas internal seluruh instrument

$k$  = jumlah pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  = jumlah varian butir

$\sigma t^2$  = Varian total

### 3.6.3 Analisis Deskriptif

#### a. Rata-Rata Hitung (Mean)

Menghitung skor dengan menggunakan seluruh perkalian antara frekuensi dengan nilai skor masing-masing dibagi dengan jumlah total frekuensi, dengan rumus sebagai berikut :

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.



© 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.

$$\bar{X} = \sum_{i=1}^n \frac{X_i}{n}$$

Keterangan:

X = Skor rata-rata

Xi = Nilai sampel/data ke-i

n = Jumlah total frekuensi/data yang digunakan

b. Rata-rata tertimbang

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

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

Keterangan:

$\bar{X}$  = rata-rata tertimbang

xi = nilai data ke-i

fi = bobot data ke-i



c. Analisis Persentase (%)

Analisis persentase digunakan untuk mengetahui karakteristik dari responden yang tertulis dalam profil responden dalam kuisisioner. Profil responden dalam kuisisioner adalah jenis kelamin, usia, pekerjaan.

Rumus yang digunakan untuk menghitung persentase adalah sebagai berikut:

$$Fr = \frac{\text{jumlah responden yang memilih}}{\text{total responden}} \times 100\%$$

d. Rentang Skala

Data yang telah diperoleh dari kuesioner selanjutnya dikelompokkan ke dalam rentang skala untuk menentukan posisi skor suatu variabel. Dengan rumus sebagai :

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

Keterangan:

Rs = Rentang skala

m = skor tertinggi

p = Skor terendah

b = Jumlah kelas atau kategori

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

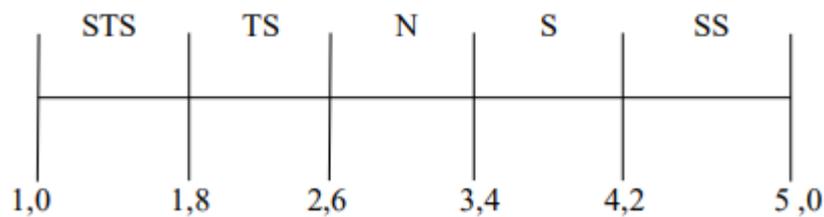
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



Dengan skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah adalah 1, dan juga jumlah kelas atau kategori adalah 5, maka rentang skala untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

### Rentang Skala



Keterangan:

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

1,81 – 2,60 = Tidak Setuju (TS)

2,61 – 3,40 = Netral (N)

3,41 – 4,20 = Setuju (S)

4,21 – 5,00 = Sangat Setuju (SS)

### 3.6.4 Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Menurut Priyatno (2018:127) uji normalitas bertujuan untuk menguji nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak, agar dapat mewakili populasi. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non – parametrik Kolmogorov – Smirnov (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

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.



$H_0$ : data residual berdistribusi normal

$H_a$ : data residual tidak berdistribusi normal

Jika terdapat normalitas, maka residual akan terdistribusi secara normal dan independen. Model yang paling baik adalah distribusi data normal/mendekati normal.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Priyatno (2018:134) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji keadaan pada model regresi apakah ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antarvariabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna di antara variabel bebas (korelasinya 1 atau mendekati 1). Metode uji multikolinieritas yang umum digunakan, yaitu dengan melihat nilai Tolerance dan Inflation Factor (VIF) pada model regresi.

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika  $VIF \leq 10$  maka bebas multikolinieritas.
- b. Jika  $VIF \geq 10$  maka terdapat multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Priyatno (2018:136) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji keadaan dalam model regresi apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Metode 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



yang umum digunakan adalah dengan uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dan sebaliknya.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 3.6.5 Analisis Regresi Berganda

Dalam melakukan analisis regresi, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen.

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

Keterangan:

Y = kepuasan pelanggan

X1 = kualitas produk

X2 = kualitas layanan

$\beta_0$  = konstanta

$\beta_1, \beta_2$  = koefisien regresi variabel

e = error

a. Uji Keberartian Model (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah model regresi penelitian layak atau tidak untuk digunakan. Penggunaan tingkat signifikansinya beragam,

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.



tergantung keinginan peneliti. Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig. Dalam penelitian ini dasar pengambilan keputusan menggunakan taraf signifikansi 5% (0,05) dengan hipotesis sebagai berikut :

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

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

Maka dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai sig-F < 0,05 maka dapat dikatakan model signifikan.
- b. Jika nilai sig-F > 0,05 maka dapat dikatakan model tidak signifikan.

b. Uji Signifikan Koefisien (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelasan/independen secara individual dalam menerangkan variasi variable dependen. Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel coefficients pada kolom sig (significance). Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

a. Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

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

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



Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- (1) Jika nilai  $\text{sig-t} < 0,05$ , maka tolak  $H_0$ , atau dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.
- (2) Jika nilai  $\text{sig-t} > 0,05$ , maka tidak tolak  $H_0$  atau dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh positif kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

b. Pengaruh Kualitas Layanan ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )

$H_{02} : \beta_2 = 0$ , tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

$H_{a2} : \beta_2 > 0$ , terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- (1) Jika nilai  $\text{sig-t} < 0,05$ , maka tolak  $H_0$ , atau dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
- (2) Jika nilai  $\text{sig-t} > 0,05$ , maka tidak tolak  $H_0$  atau dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

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.



### c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

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

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

#### **© 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.