



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.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, fokusnya adalah pada aplikasi Tokopedia sebagai objek penelitian. Sedangkan subjek penelitiannya adalah konsumen yang telah melakukan pembelian melalui aplikasi Tokopedia.

3.2 Desain Penelitian

Menurut Sekran & Bougie (2017:109), Desain penelitian adalah suatu strategi atau rencana yang dibuat untuk mengumpulkan, mengukur, dan menganalisis data berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan dalam suatu studi.

3.2.1 Berdasarkan tingkat perumusan masalah

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian formal karena dimulai dengan mengidentifikasi masalah, merancang rencana penelitian, dan tujuan akhirnya adalah untuk menjawab masalah yang diidentifikasi melalui pengumpulan, analisis, dan interpretasi data secara sistematis.

3.2.2 Berdasarkan metode pengumpulan data

Penelitian ini dilakukan melalui survei karena tujuannya adalah untuk mengumpulkan data melalui pertanyaan yang diajukan kepada responden, baik secara langsung maupun tidak langsung. Data yang terkumpul berasal dari kuesioner yang harus diisi oleh subjek penelitian.

3.2.3 Berdasarkan pengendalian variabel-variabel oleh peneliti

Penelitian ini menggunakan desain retrospektif dimana didalam penelitian, dilihat kembali peristiwa atau data masa lalu dan mengumpulkannya untuk dianalisis. Peneliti tidak dapat memanipulasi variabel yang ada dalam penelitian ini karena variabel-variabel tersebut telah terjadi di masa lalu. Sebaliknya, dalam



penelitian eksperimental, peneliti dapat memanipulasi variabel untuk melihat pengaruhnya terhadap hasil penelitian.



3.2.4 Berdasarkan tujuan penelitian

Penelitian ini termasuk dalam studi deskriptif, karena penelitian ini dilakukan guna memaparkan dan menjelaskan karakteristik atau nilai preferensi merek, promosi, dan kepuasan pelanggan yang ada.

3.2.5 Berdasarkan dimensi waktu

Penelitian ini menggunakan *desain cross-sectional* yang dilakukan dalam waktu yang relatif singkat dan di lokasi tertentu, serta dilakukan pada populasi yang berbeda dalam satu waktu tertentu.

3.2.6 Berdasarkan ruang lingkup *statistic* bahasan

Penelitian ini menggunakan metode statistik karena penelitian ini diuji secara kuantitatif melalui pengujian statistik.

3.2.7 Berdasarkan lingkungan penelitian

Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian lapangan karena dilakukan di lingkungan nyata dengan mengumpulkan data langsung dari subyek penelitian di lokasi yang berbeda.

3.2.8 Berdasarkan persepsi subjek

Dalam penelitian ini, subjek dituntut untuk memberikan pendapat bahwa mereka tidak merasakan adanya perubahan dari kegiatan rutin sehari-hari

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.



3.3 Variabel Penelitian

Ⓒ Terdapat tiga variabel yang akan dijadikan objek penelitian, yaitu citra produk, pemasaran, dan kepuasan pelanggan. Citra produk dan kualitas produk merupakan variabel bebas atau independent variable. Citra merek merujuk pada persepsi, kepercayaan, dan preferensi konsumen terhadap merek yang tercermin dalam asosiasi dalam ingatan konsumen. Sementara itu, pemasaran diartikan sebagai fungsi layanan yang mendukung kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Variabel dependen atau *dependent variable* adalah kepuasan pelanggan, yaitu perilaku konsumen ketika produk atau jasa yang dibeli memenuhi atau bahkan melebihi harapannya. Dimensi dan indikator variabel penelitian meliputi:

3.3.1 Variabel Citra Merek menurut penelitian Firmansyah dengan dimensi-dimensi sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Operasionalisasi Variabel Citra Merek

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Citra Merek	Kekuatan asosiasi merek (Strength of brand association)	a. Logo dari Tokopedia sangatlah gampang diingat oleh saya. b. Tampilan Warna pada logo Tokopedia memiliki daya tarik tersendiri.	Likert
	Keunggulan asosiasi merek (Favorable of brand association)	a. Setiap saya ingin berbelanja yang terpikirkan pertama kali adalah Tokopedia karena logonya yang sangat mencolok.	Likert
	Keunikan asosiasi merek (Uniqueness of brand association)	a. Memiliki keunikan tertentu seperti berwarna hijau dan bergambar burung berwarna hijau. b. Tokopedia memiliki ciri khas tersendiri.	Likert

Sumber: Keller (2020:46-47)

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.



3.3.2 Variabel Promosi dengan bauran menurut penelitian Firmansyah sebagai berikut:

Tabel 3. 2
Operasionalisasi Variabel Promosi

Variabel	Bauran	Indikator	Skala
Promosi	Advertising / Periklanan	a. Banyaknya iklan yang bermunculan di billboard dan saya langsung tertarik membeli karena Tokopedia mengirimkan pesan melalui email tentang event-event yang sedang berjalan atau yang akan dimulai. b. Promosi Tokopedia banyak ditemui di internet membuat saya segera berbelanja seperti gratis ongkir ataupun cashback.	Likert
	Sales Promotion / Promosi Penjualan	a. Banyaknya diskon di Tokopedia membuat saya tanpa pikir panjang berbelanja. b. Flash Sale yang diadakan Tokopedia membuat saya banyak berbelanja karena potongannya sangat besar.	Likert
	Publicity / Publistas	a. Banyaknya orang-orang mengetahui Aplikasi Tokopedia sehingga banyak peminatnya	Likert
	Peronal Selling / Penjualan Pribadi	a. Banyaknya toko-toko yang menarik perhatian di Tokopedia, Seperti: Pakaian, Makanan hewan, Dan masih banyak.	Likert

Sumber: Firmansyah (2019:262)

3.3.3 Variabel kepuasan pelanggan dengan dimensi-dimensi terdiri dari:

Tabel 3. 3
Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Pelanggan	Tetap Setia	a. Saya ingin belanja lagi menggunakan Aplikasi Tokopedia tersebut. b. Saya bersedia menggunakan kembali aplikasi Tokopedia.	Likert
	Membeli produk baru perusahaan dan memperbaharui produk,	a. Saya akan merekomendasikan Aplikasi Tokopedia. kepada teman dan keluarga anda.	Likert



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Merekomendasikan produk	a. Saya akan memberikan rekomendasi harga-harga termurah di Tokopedia keteman-teman maupun keluarga. b. Saya akan merekomendasikan barang-barang terbaik yang ada di Tokopedia.	Likert
	Kurang memperhatikan merek pesaing dan kurang sensitif terhadap harga	a. Pelanggan setia Tokopedia banyaknya merasa puas jika sudah mendapatkan harga murah dan tidak perhatikan kuliatasnya dan adanya yang lebih murah lagi.	Likert

Sumber: Kotler dan Keller (2018:140)

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini akan menggunakan teknik pengumpulan data melalui komunikasi dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Kuesioner tersebut akan berisi pertanyaan tentang citra merek, pemasaran, dan kepuasan pelanggan. Jenis survei yang digunakan adalah pertanyaan tertutup. Kuesioner akan disusun menggunakan skala Likert.

3.4.1 Teknik Pengambilan Sampel

Dari populasi sebanyak 116 orang didapati sample yang memenuhi kriteria:

1. Mengetahui Tokopedia
2. Pernah berbelanja di Tokopedia.
3. Memiliki rentang usia 12 tahun – 60 tahun
4. Berdomisili Jabodetabek

Teknik pengambilan *sampel* yang digunakan adalah *non-probability* sampling atau juga dikenal dengan istilah non-random sampling. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* (pengambilan sampel yang didasarkan pada kriteria tertentu). Responden yang dipilih untuk



penelitian ini adalah individu yang pernah melakukan pembelian dan menggunakan aplikasi Tokopedia.

Menurut Hair et al. (2019:133), *"There are criteria for determining the appropriate sample size for factor analysis, taking into consideration factors such as the size of the dataset, the ratio of cases to variables, and the strength of the factor analysis results. Generally, researchers would not perform factor analysis on a dataset with less than 50 observations, and a sample size of 100 or more is preferred. For larger numbers of variables and expected factors, some researchers suggest even larger sample sizes of 200 or more. It is also recommended to have a minimum of five times as many observations as the number of variables to be analyzed, with a more acceptable ratio being 10:1. In some cases, a minimum of 20 cases for each variable is even proposed."* Yang diartikan Terdapat panduan berdasarkan ukuran absolut dari data yang dikumpulkan, rasio kasus terhadap variabel, dan kekuatan hasil analisis faktor.

Dalam hal ukuran absolut, para peneliti biasanya tidak akan menganalisis faktor jika jumlah sampel kurang dari 50 pengamatan, dan sebaiknya jumlah sampel minimal adalah 100 atau lebih. Para peneliti telah merekomendasikan jumlah sampel yang lebih besar (lebih dari 200) ketika jumlah variabel dan faktor yang diharapkan meningkat. Dalam hal rasio pengamatan terhadap variabel, aturan umumnya adalah memiliki setidaknya lima kali lebih banyak pengamatan daripada jumlah variabel yang akan dianalisis, dan ukuran sampel yang lebih disukai adalah rasio 10:1. Dalam penelitian ini, terdapat 17 item pertanyaan, maka jumlah sampel minimum yang diperlukan sebagaimana yang didasarkan pada perhitungan yakni $17 \times 5 = 85$ responden, untuk penelitian ini dikumpulkan 116 responden.

© 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.



3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan media komunikasi, yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Jenis survei yang digunakan adalah survei dengan pertanyaan tertutup. Kuesioner dibuat menggunakan skala likert dengan lima tingkat persetujuan: STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), CS (Cukup Setuju), S (Setuju), dan SS (Sangat Setuju). Setiap tingkat jawaban diberi skor dari 1 sampai 5.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018:51) Uji validitas bertujuan untuk mengevaluasi keabsahan atau validitas suatu kuesioner dengan memeriksa apakah pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner dapat dengan tepat mengukur hal yang hendak diukur. Sebuah kuesioner dianggap *valid* jika pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner benar-benar dapat mengukur dengan akurat hal yang hendak diukur. Dengan demikian, uji validitas sangat penting untuk memastikan bahwa pertanyaan dalam kuesioner dapat menghasilkan hasil yang akurat dan dapat diandalkan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* sebagai berikut:

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

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

Keterangan:

X = Skor Pertanyaan

Y = Skor Total

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden

Dasar pengambilan keputusan terhadap koefisien atau r hitung adalah sebagai berikut:

Nilai r hitung > r table, pernyataan yang ada telah valid.

Nilai r hitung < r table, pernyataan yang ada tidak valid

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS.

Validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat pada hasil output SPSS pada tabel dengan judul *Item-Total Statistic*. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai *Corrected item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018:45), Reliabilitas adalah sebuah alat untuk mengukur konsistensi suatu kuesioner sebagai indikator dari variabel atau konstruk yang diukur. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau dapat dipercaya jika jawaban responden terhadap pernyataan yang sama adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dapat menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*, sebagai berikut:

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

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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Keterangan:

r_{ii} = reliabilitas instrument

k = Jumlah butir dalam skala pengukuran

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_t^2 = Varian total

Dalam konteks pengukuran kehandalan suatu kuesioner atau tes, variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* yang cukup tinggi, yaitu biasanya di atas 0,70. Untuk menentukan reliabilitas suatu kuesioner, dapat dilakukan dengan menggunakan teknik uji reliabilitas seperti *Alpha Cronbach*.

c. Analisis Deskriptif

1) Rata-Rata Hitung (Mean)

Untuk menghitung nilai rata-rata suatu kelompok sampel, dapat dilakukan dengan menjumlahkan semua nilai data dalam kelompok tersebut, kemudian hasil penjumlahan tersebut dibagi dengan jumlah sampel yang ada. Rumus untuk menghitung nilai rata-rata adalah 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

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.



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.

2) Rata - rata Tertimbang

Rata-rata tertimbang merupakan suatu nilai rata-rata yang dihitung dengan memperhitungkan bobot dari setiap data yang terkait. Setiap data memiliki bobot yang berbeda-beda. Rumus untuk menghitung 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

3) Analisis Persentase

Analisis persentase merupakan metode untuk menghitung presentase atau proporsi dari kelompok tertentu dalam populasi yang direpresentasikan oleh sampel. Metode ini sering digunakan untuk menganalisis karakteristik responden pada kuesioner seperti jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Untuk menghitung persentase, dapat digunakan rumus 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



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) Rentang Skala

Skala Likert digunakan sebagai metode pengukuran data kuesioner. Menurut Uma Sekaran dan Roger Bougie (2017:19). Skala Likert adalah sebuah alat pengukuran yang digunakan untuk menilai seberapa kuat suatu subjek menunjukkan persetujuan terhadap suatu pernyataan. Skala ini menggunakan lima poin dengan titik acuan sebagai berikut: 1 = Sangat tidak setuju, 2 = Tidak setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat setuju. Dengan menggunakan skala Likert, kita dapat membedakan responden berdasarkan perbedaan sikap mereka terhadap suatu topik, di mana setiap responden memberikan angka yang mencerminkan tingkat ketidaksetujuan, netralitas, atau persetujuan mereka. Skala tag menggunakan rentang skala berikut :

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

Keterangan:

RS = Rentang Skala penilaian

m = Skor tertinggi

p = Skor terendah

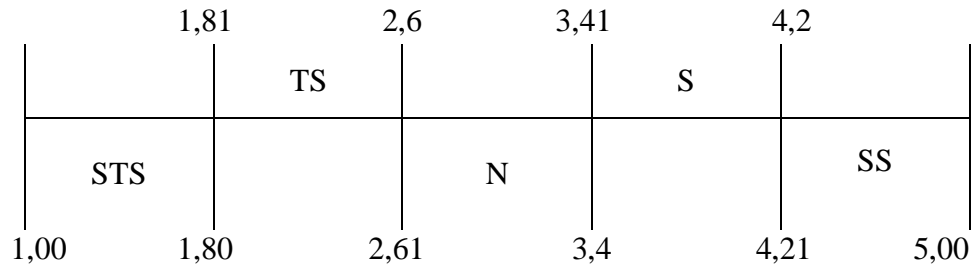
b = Jumlah kelas atau kategori

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



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)

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah suatu sampel data memiliki distribusi normal atau tidak. Pada analisis regresi, uji normalitas digunakan untuk mengevaluasi apakah residu memiliki distribusi normal atau tidak. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi normalitas data, salah satunya adalah dengan memeriksa plot analisis regresi linier atau histogram. Jika data terdistribusi di sekitar garis diagonal dengan baik, maka dapat disimpulkan bahwa data memiliki pola distribusi normal. Untuk mengevaluasi apakah residu berdistribusi normal atau tidak, dapat digunakan analisis grafis atau uji statistik seperti *Kolmogorov-Smirnov* Ghozali (2018:161). Untuk menguji normalitas data penelitian, digunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Keputusan yang diambil berdasarkan hasil uji tersebut 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.



Hipotesis yang diuji adalah:

Ho : Data residual berdistribusi normal

Ha : Data residual tidak berdistribusi normal

Dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$, maka jika nilai p-value $> \alpha$, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai p-value $< \alpha$, maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi yang kuat antara dua atau lebih variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami multikolonieritas. Dalam penelitian ini, multikolonieritas dapat dilihat melalui nilai tolerance dan VIF. Nilai tolerance kurang dari atau sama dengan 0,1 atau nilai VIF lebih besar dari 10, menunjukkan adanya multikolonieritas Ghazali (2018:107).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan dalam variansi residual antara pengamatan satu dengan pengamatan lain dalam model regresi. Apabila variansi residual antara pengamatan tetap sama, maka model regresi dianggap homoskedastis atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang homoskedastis atau tidak mengalami heteroskedastisitas dianggap lebih baik karena asumsi dasar dalam analisis regresi adalah residual memiliki variansi yang konstan atau homoskedastis Ghazali (2018:137).

Menurut Sunyoto (2007:93-95) dalam buku Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat, Uji heteroskedastisitas dapat diuji dengan menggunakan

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.



aplikasi SPSS dengan metode grafik scatterplot antara Zprediction (ZPRED) dan nilai residual (SRESID). Jika pada scatterplot titik-titik hasil pengolahan data antara ZPRED dan SRESID menyebar secara merata di sekitar garis diagonal (yaitu garis dengan kemiringan 45 derajat yang melalui titik origin), maka suatu model dikatakan homoskedastis atau tidak mengalami heteroskedastisitas. Namun, jika titik-titik tersebut menyebar tidak merata atau membentuk pola yang teratur (misalnya membentuk pola bentuk huruf U atau pola funnel), maka suatu model dikatakan mengalami heteroskedastisitas. Menurut Ghozali (2018:136-139), Tersedia beberapa metode lain untuk menguji heteroskedastisitas selain scatterplot, yaitu uji *Park*, uji Glejser, dan uji *White*. Semua metode tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS.

d. Analisis Regresi Berganda

Menurut Sekaran & Bougie (2017:139), Analisis regresi berganda adalah teknik multivariat yang sering digunakan dalam penelitian bisnis. Analisis regresi berganda memanfaatkan lebih dari satu variabel independen untuk menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Persamaan regresi berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

β_0 : Konstanta

β_1 : Koefisien Regresi dari Citra Merek

X_1 : Citra merek

β_2 : Koefisien Regresi dari Promosi

X_2 : Promosi

Y : Kepuasan Pelanggan

ε : Error

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.



e. Uji Keberartian Model (Uji F)

Uji keberartian model atau uji dengan statistic F adalah uji untuk melihat apakah model layak untuk digunakan.

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

$$H_a: \text{Paling sedikit ada satu dari } \beta_1 \neq 0$$

Pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

Jika nilai $\text{Sig-F} < \alpha$, maka hipotesis nol ditolak dan dapat disimpulkan bahwa model regresi layak untuk digunakan.

Jika nilai $\text{Sig-F} > \alpha$, maka hipotesis nol tidak ditolak dan dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak layak untuk digunakan.

f. Uji Signifikan Koefisien (uji t)

Uji t digunakan untuk mengevaluasi signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.

Hasil uji t dapat ditemukan pada tabel koefisien pada kolom "sig".

Hipotesis yang diuji adalah sebagai berikut:

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_a : \beta_i > 0$$

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.



Dalam pengujian signifikansi uji t ini, pengambilan keputusan terdiri atas :

1. Nilai t hitung $< t$ table dan nilai sig. > 0.05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dimana berarti variable bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap variable terikat.
2. Nilai t hitung $> t$ table dan nilai sig. < 0.05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dimana berarti variable bebas secara parsial memiliki pengaruh terhadap variable terikat.

g. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghazali (2018:97), koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar model regresi dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 dan 1. Jika nilai R^2 kecil, artinya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi dalam variabel dependen sangat terbatas. Namun, jika nilai mendekati 1, artinya variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Dalam konteks ini, nilai $R^2=0$ berarti variabel independen tidak dapat menjelaskan variabel dependen dan model regresi yang terbentuk tidak sempurna, sedangkan nilai $R^2=1$ menunjukkan bahwa variabel independen secara penuh dapat menjelaskan variabel dependen dan membuat model regresi yang sempurna.

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.