

## BAB III

### METODE PENELITIAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

#### 3.1 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti akan menguji pengaruh antara variabel kualitas produk dan harga terhadap variabel kepuasan pelanggan pada produk sepeda motor Yamaha yang berlokasi di wilayah DKI Jakarta. Penelitian ini dilakukan pada konsumen yang pernah menggunakan dan/atau masih menggunakan produk sepeda motor Yamaha dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan.

#### 3.2 Desain Penelitian

Menurut Silaen (2018:23), desain penelitian merupakan desain mengenai keseluruhan proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian.

Menurut Cooper dan Schlinder (2019) desain penelitian yang akan digunakan dapat ditinjau dari berbagai perspektif antara lain:

##### 3.2.1 Tingkat Perumusan Masalah

Berdasarkan tahap perumusan masalah, maka studi yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi formal. Studi ini diawali dengan hipotesis pertanyaan penelitian dan mengimplikasikan metode yang akurat serta perincian sumber data. Tujuan dari desain penelitian formal adalah untuk mengukur atau menanggapi pernyataan penelitian yang diajukan.





### 3.2.2

#### Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016:193), teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama dalam memperoleh data. Teknik penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan membuat dan menyebarkan kuesioner kepada responden mengenai variabel dalam penelitian kemudian peneliti akan mengumpulkan tanggapan mereka melalui pertanyaan dalam kuesioner tersebut.

Menurut Sugiyono (2017:142) menyatakan bahwa kuesioner merupakan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang diberikan kepada responden dapat berupa pertanyaan-pertanyaan tertutup atau terbuka secara langsung.

#### Kontrol peneliti terhadap Variabel

Penelitian dilakukan dengan menggunakan disain *ex post facto* yaitu peneliti tidak memiliki kendali atau memanipulasi variabel. Peneliti hanya dapat melaporkan yang telah terjadi.

#### Tujuan Studi

Tujuan penelitian adalah untuk meneliti sebab akibat atau kausal yang digunakan bagi peneliti untuk menjelaskan hubungan antar variabel. Penelitian ini menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang diteliti, yaitu kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan produk sepeda motor Yamaha di wilayah DKI Jakarta.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 3.2.3

### 3.2.4

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



### 3.2.5

#### Dimensi Waktu

Penelitian ini menggunakan sistem studi *cross-sectional*, yaitu penelitian yang dilakukan sekali mewakili satu periode waktu. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Desember 2022 – Februari 2023.

### 3.2.6

#### Ruang Lingkup Topik Bahasan

Ruang lingkup bahasan mencakup metode pengumpulan data, analisis data dengan uji statistik, uji hipotesis, dan pembahasan. Penelitian ini menggunakan uji hipotesis penelitian kuantitatif untuk membantu peneliti dalam menguji validitas dan membuat kesimpulan dari hasil pengujian sampel.

### 3.2.7

#### Lingkungan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dalam kondisi lapangan, karena penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna sepeda motor Yamaha yang berada di wilayah DKI Jakarta.

### 3.2.8

#### Kesadaran Persepsi Partisipan

Kesadaran persepsi partisipan atau subjek penelitian dapat mengurangi fungsi disain karena ketika subjek di dalam lingkungan studi sadar bahwa penelitian sedang dilakukan maka dapat mengurangi hasil penelitian secara tidak langsung. Dalam penelitian ini, peneliti mengusahakan agar partisipan tidak merasa adanya penyimpangan dalam rutinitas sehariannya sehingga penelitian dapat dilakukan dengan baik.

## 3.3 Populasi dan Sampel

### 3.3.1

#### Populasi

Menurut Sugiyono (2018:130), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu



yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di wilayah DKI Jakarta yang pernah dan/atau menggunakan produk Yamaha.

### Sampel

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *nonprobability sampling*. Menurut Sugiyono (2016) *nonprobability sampling* adalah teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel yang tidak memberi kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap anggota populasi atau untuk dipilih menjadi sebuah sampel,

Sedangkan teknik pendekatan yang digunakan adalah *judgement sampling* yaitu pengambilan sampel dengan memilih satuan sampling atas dasar kriteria tertentu yang sudah dirumuskan peneliti yaitu pelanggan yang sedang menggunakan sepeda motor Yamaha di wilayah DKI Jakarta dalam waktu 3 (tiga) bulan terakhir.

Menurut Sugiyono (2018:131), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Hanya beberapa subjek populasi yang dijadikan sampel dalam penelitian. Penentuan jumlah sampel yang *representative* menurut Hair et al (2010), adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Sampel dalam penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned}\text{Sampel} &= \text{jumlah indikator} \times 5 \\ &= 20 \times 5 \\ &= 100\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka sampel minimum dalam penelitian ini adalah 100 responden yang pernah dan/atau menggunakan sepeda motor Yamaha.



Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sepeda motor Yamaha di wilayah DKI Jakarta. Pemilihan lokasi ini dikarenakan peneliti menyadari banyaknya pengguna sepeda motor Yamaha di wilayah DKI Jakarta.



Hak cipta dimiliki oleh KIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

### 3.4 Variabel Penelitian

Sugiyono (2018:95) mendefinisikan variabel adalah segala sesuatu berupa apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga nantinya diperoleh beberapa informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan rumusan masalah, terdapat beberapa variabel yang akan diteliti sebagai bahan analisis dalam penelitian ini yaitu variabel independen berupa kualitas produk dan persepsi harga, sedangkan variabel dependen berupa kepuasan pelanggan. Indikator dan item pertanyaan setiap variabel dijabarkan sebagai berikut:

#### 3.4.1 Kualitas Produk

Kualitas produk menurut Kajian Pustaka adalah suatu kondisi fisik, sifat, dan fungsi produk, baik itu produk barang atau produk layanan jasa, berdasarkan tingkat mutu yang disesuaikan dengan durabilitas, reliabilitas, serta mudahnya penggunaan, kesesuaian, perbaikan serta komponen lainnya yang dibuat untuk memenuhi kepuasan dan juga kebutuhan pelanggan.

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.



**Tabel 3. 1**  
**Pengukuran Variabel Kualitas Produk**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas produk	Keindahan	Tampilan kendaraan Yamaha yang berkelas	Interval
	Keunikan	Sistem kendaraan Yamaha yang menarik	Interval
		Produk Yamaha memiliki keunikan	Interval
		Struktur kendaraan sepeda motor Yamaha yang menarik	Interval
	Kemudahan perawatan dan perbaikan	Lokasi servis kendaraan sepeda motor Yamaha mudah dijangkau	Interval
	Keseuaian	<i>Sparepart</i> sepeda motor Yamaha mudah didapatkan	Interval
		Produk yang ditawarkan oleh Yamaha sesuai dengan kebutuhan	Interval
		Kenyamanan dalam menggunakan sepeda motor Yamaha	Interval

Sumber: Wijaya (2018:11)

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 3.4.2

## Persepsi Harga

Persepsi harga didefinisikan sebagai persepsi pelanggan tentang apa yang harus dikorbankan untuk mendapatkan produk atau layanan.

**Tabel 3. 2**  
**Pengukuran Variabel Persepsi Harga**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Persepsi Harga	Referensi Harga	Harga yang ditawarkan oleh Yamaha terjangkau	Interval
		Harga yang ditawarkan oleh Yamaha sesuai dengan budget yang dimiliki	Interval
	Persepsi Kualitas	Harga produk yang ditawarkan oleh Yamaha sesuai dengan kualitas yang saya dapatkan	Interval
	Brand Awareness	Merek Yamaha lebih dikenal daripada merek-merek lain	Interval
	Brand Loyalty	Saya akan tetap menggunakan produk Yamaha meskipun ditawarkan untuk menggunakan produk lain	Interval

Sumber: Baines (2022:195)

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.



### 3.4.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah harapan yang dirasakan seorang konsumen setelah menggunakan suatu produk atau jasa. Jika manfaat produk yang dibeli melebihi dari harapan mereka maka konsumen merasa sangat puas.

**Tabel 3. 3**  
**Pengukuran Variabel Kepuasan Pelanggan**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan pelanggan	Setia	Saya akan menggunakan produk Yamaha terus menerus	Interval
	Membeli produk yang ditawarkan	Saya akan menggunakan produk Yamaha karena harga yang terjangkau	Interval
	Merekomendasikan produk	Saya akan merekomendasikan produk Yamaha ke kerabat terdekat	Interval
		Saya akan merekomendasikan produk Yamaha ke lingkungan sekitar	Interval
	Bersedia membayar lebih	Saya tetap menggunakan sepeda motor Yamaha meskipun ada kenaikan harga	Interval
		Saya tetap menggunakan produk Yamaha meskipun <i>sparepart</i> yang dibutuhkan mengalami kenaikan harga	Interval
Memberi masukan	Saya akan memberi masukan ketika saya merasa kurang puas terhadap layanan dan kualitas produk yang diberikan	Interval	

Sumber: Kotler dan Keller (2016:115)

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner melalui *Google Form* agar responden dapat mengisi secara online dengan beberapa pertanyaan yang akan peneliti ajukan seperti mengenai kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan. Jenis



data yang di ambil berupa hasil data primer yaitu pengambilan data secara langsung kepada responden. Untuk memperoleh data primer tersebut peneliti akan melakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pelanggan atau pengguna yang pernah dan/atau menggunakan sepeda motor Yamaha. Peneliti menggunakan jenis kuesioner tertutup.

Kuesioner dibuat dengan mencantumkan skala *likert* yaitu dengan meminta responden untuk melengkapi kuesioner dengan mengisi tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan dengan kriteria Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Peneliti menetapkan skor masing-masing jawaban sebagaimana pada tabel 3.4 berikut:

**Gambar 3. 1**  
**Google Form**

Tampilan kendaraan sepeda motor Yamaha berkelas \*

1

2

3

4

5

Sumber: Lampiran 1

**Tabel 3. 4**  
**Skala Likert**

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: Data diolah, 2023



### 3.6 Pengelolaan Data dan Analisis Data

Setelah kuesioner disebar, data yang diperoleh harus diolah. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 27 karena dapat membantu seluruh proses dalam mengolah data dan analisis data.

#### 3.7.1 Uji Validitas

Menurut Imam Ghazali (2018:52) uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Teknik yang digunakan validitas kuesioner adalah skor total dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* untuk mengetahui derajat keeratan hubungan 2 variabel yang berskala interval atau rasio. Apabila nilai korelasi antara item pernyataan dengan item total yang telah dikorelasi, yaitu nilai korelasi hitung dengan  $n = 30$  dan  $\alpha = 5\%$  dibawah kolom *Corrected Item Total Correlation* seluruhnya lebih besar dari pada korelasi produk berdasarkan tabel korelasi sebesar 0,361 maka indikator dapat dikatakan valid.

Uji validitas dalam penelitian ini yaitu menganalisis item dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir.

Rumus:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

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.



$R_{xy}$  = Koefesiensi korelasi antara skor item dan skor total

$\sum X$  = Jumlah skor butir

$\sum Y$  = Jumlah skor total

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat butir

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat total

$\sum XY$  = Jumlah perkalian skor item dan skor total

$N$  = Jumlah responden

Berdasarkan hasil perhitungan:

- a. Jika  $r$  hitung (*Corrected Item Total Correlation*)  $> r$  tabel (0,361), maka pernyataan kuesioner dianggap valid.
- b. Jika  $r$  hitung (*Corrected Item Total Correlation*)  $< r$  tabel (0,361), maka pernyataan kuesioner dianggap tidak valid dan item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut.

### Uji Reliabilitas

Menurut Imam Ghazali (2018:47) reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas dapat diukur dengan melakukan uji statistik *Cronbach Alpha* melalui SPSS. Apabila nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $> 0,70$  maka suatu variabel dapat dikatakan reliabel, sebaliknya apabila nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $< 0,70$  maka variabel tersebut dikatakan tidak reliabel.

Rumus:

$$r_1 = \left( \frac{k}{(k-1)} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_b^2} \right)$$

Keterangan:

$r_1$  = Reliabilitas Instrumen

$k$  = Jumlah butir pertanyaan

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

$\sigma^2$  = Varians total

### Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan suatu metode analisis statistik yang bertujuan untuk memberikan deskripsi atau gambaran mengenai subjek penelitian berdasarkan data variabel yang diperoleh dari kelompok subjek tertentu. Analisis deskriptif dapat diukur dengan menghitung rata-rata hitung.

#### a. Rata-Rata Hitung

Rata-rata hitung merupakan nilai yang menunjukkan pusat dan nilai data dan merupakan nilai yang dapat mewakili dari keterpusatan data.

Rumus yang digunakan:

$$x = \frac{\sum x_i}{n}$$

Keterangan:

$X$  = Rata – rata hitung

$\sum x$  = Nilai sampel

$n$  = Ukuran sampel

#### b. Rata-Rata Tertimbang

### © 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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

$$X = \frac{\sum Fi \times Xi}{\sum Fi}$$

Keterangan:

$Fi$  = Frekuensi

$Xi$  = Bobot Nilai

$\sum Fi$  = Jumlah Responden

### c. Rentang Skala

Pada penelitian ini, rentang skala digunakan dalam hal untuk menggambarkan keseluruhan pernyataan responden atas suatu variabel, dan rumus yang diterapkan yaitu:

$$\text{range} = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan

$m$  = Rata-Rata nilai tertinggi

$p$  = Rata-Rata nilai terendah

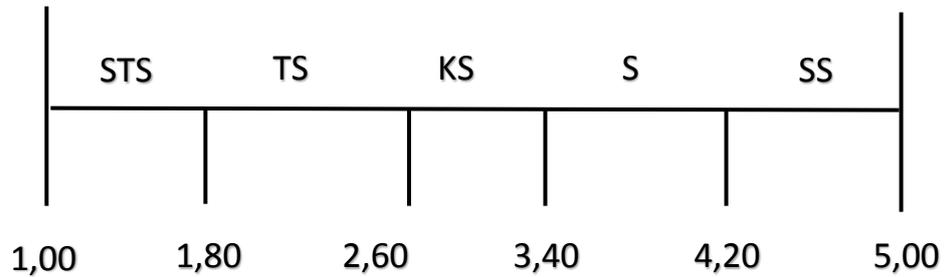
$b$  = Jumlah kelas atau banyaknya kategori

Berdasarkan skor jawaban tertinggi yaitu 5 dan terendah yaitu 1, serta dengan jumlah kelas atau kategori yaitu 5, dapat ditetapkan rentang skalanya yakni:

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.

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

**Gambar 3.2**  
**Rentang Skala**



**Keterangan**

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

1,81 – 2,60 = Tidak Setuju (TS)

2,61 – 3,40 = Kurang Setuju (KS)

3,41 – 4,20 = Setuju (S)

4,21 – 5,00 = Sangat Setuju (SS)

**Uji Asumsi Klasik**

**a. Uji Normalitas Residual**

Menurut Imam Ghozali (2018:154), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Penelitian ini dikerjakan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dengan bantuan SPSS. Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Jika probabilitas > 0,05 maka distribusi dan model regresi normal.



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



- 2) Jika probabilitas  $< 0,05$  maka distribusi dan model regresi tidak berdistribusi secara normal.

**b. Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Imam Ghozali (2018:134), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Model regresi yang memiliki kesamaan varians dari residual suatu pengamatan dengan pengamatan lainnya merupakan model regresi yang memenuhi kriteria dan disebut homoskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji Spearman. Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Jika nilai sig.  $< 0.05$  maka, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara variabel yang dihubungkan.
- 2) Jika nilai sig.  $> 0,05$  maka, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi yang signifikan antara variabel yang dihubungkan.

**c. Uji Multikolinieritas**

Menurut Imam Ghozali (2018:103), uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah pada suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terdapat korelasi yang tinggi di antara variabel independen, maka hubungan antara variabel independen dan variabel dependen menjadi terganggu. Sehingga model regresi yang baik tidak terjadi multikolinieritas. Untuk menemukan terdapat atau tidaknya multikolinieritas pada model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). 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.



- 1) Jika nilai VIF < 10 atau nilai Tolerance > 0,01, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika nilai VIF > 10 atau nilai Tolerance < 0,01, maka dinyatakan terjadi multikolinearitas.
- 3) Jika koefisien korelasi masing-masing variabel bebas > 0,8 maka terjadi multikolinearitas. Tetapi jika koefisien korelasi masing-masing variabel bebas < 0,8 maka tidak terjadi multikolinearitas.

### Analisis Regresi Ganda

Kegunaan dari analisis regresi ganda menurut Ghazali (2018:94) adalah untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dan untuk mengarahkan hubungan antar variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen dicontohkan sebagai random/stokastik yang berarti mempunyai distribusi probabilitas dan variabel independen/bebas dicontohkan sebagai memiliki nilai tetap (dalam pengambilan sampel yang berulang). Rumus analisis regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Variabel Kepuasan Pelanggan

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta_1$  &  $\beta_2$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = Variabel Kualitas Produk

$X_2$  = Variabel Persepsi Harga



### 3.7.6

## Uji Model

### © 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. Pengujian Kesesuaian Model (Uji F)

Menurut Ghozali (2018:101), uji F dilaksanakan untuk melakukan pengujian yang berkaitan dengan apakah segala variabel bebas menghasilkan pengaruh terhadap variabel terikat. Uji F digunakan untuk menguji salah satu hipotesis di dalam penelitian yang menggunakan analisis regresi linier berganda. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel ANOVA dalam kolom signifikan dengan kriteria:

- 1) Jika nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2) Jika nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Apabila  $H_0$  diterima didapat hasil bahwa model regresi berganda tidak berpengaruh signifikan. Akibatnya adalah pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat menjadi tidak signifikan. Adapun yang menjadi hipotesis nol  $H_0$  selama penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$  model tidak signifikan

$H_a$ : Paling sedikit satu dari  $\beta_i \neq 0$ ;  $i = 1,2,3$  model signifikan

#### b. Pengujian Hipotesis Penelitian (Uji t)

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.



Menurut Ghozali (2018:98) uji t (parsial) digunakan untuk memperlihatkan sejauh mananya dari dampak suatu variabel *independent* secara individual dalam menjelaskan variasi *dependent*. Pengambilan keputusan dibuat melihat nilai signifikansi pada tabel *Coefficients*. Dasar pengujian hasil regresi dilaksanakan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan taraf signifikannya sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Berikut kriteria dari uji statistik t:

- 1) Jika nilai signifikansi uji t  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi uji t  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_01: \beta_1 = 0$  Kualitas Produk tidak berpengaruh positif terhadap  
Kepuasan Pelanggan

$H_{a1}: \beta_1 > 0$  Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan  
Pelanggan

$H_02: \beta_2 = 0$  Persepsi Harga tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan  
Pelanggan

$H_{a2}: \beta_2 > 0$  Persepsi Harga berpengaruh positif 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.