



## BAB III

### METODE PENELITIAN



Hak Cipta Diturunkan dan Dilindungi Undang-Undang  
Hak Cipta dan Desain Industri Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### 3.1 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti akan menguji pengaruh antara variabel kualitas produk dan Persepsi Harga terhadap variabel kepuasan pelanggan pada produk smartphone xiaomi yang berlokasi di wilayah Bengkulu. Penelitian ini dilakukan pada konsumen yang pernah menggunakan dan/atau masih menggunakan smartpohone xiaomi dalam jangka waktu 10 (Sepuluh) bulan.

#### 3.2 Desain Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2017:146) desain penelitian merupakan suatu perencanaan dan struktur dari investigasi yang disusun untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian. Perencanaan yang memiliki skema menyeluruh atau program dari penelitian, termasuk mencakup garis besar dari apa yang ingin dilakukan peneliti dari penulisan implikasi dan hipotesis operasionalnya untuk menganalisis data akhir.

Menurut Cooper dan Schindler (2017: 149), desain penelitian yang akan digunakan dapat ditinjau dari berbagai perspektif antara lain:

##### 3.2.1 Tingkat Penyelesaian Pertanyaan

Berdasarkan tingkat perumusan masalah, studi yang digunakan dalam penelitian ini adalah formal. Studi formal dimulai dengan hipotesis atau pertanyaan penelitian dan melibatkan prosedur yang tepat serta spesifikasi sumber data. Tujuan dari desain formal adalah untuk menguji hipotesis dan menjawab semua pertanyaan penelitian yang dikemukakan.

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.



### 3.2.2 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019:296) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. 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 Bahri (2018:92) menyatakan bahwa kuesioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang diberikan kepada responden dapat berupa pertanyaan-pertanyaan tertutup atau terbuka secara langsung.

### 3.2.3 Kontrol Peneliti terhadap Variabel

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan desain *ex post facto*. Dimana peneliti tidak memiliki kendali terhadap variabel-variabel, dalam artian memanipulasinya.

### 3.2.4 Tujuan Studi

Penelitian ini memiliki tujuan kausal. Dalam studi kausal, peneliti berusaha untuk menjelaskan hubungan antar variabel, yaitu bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan smartphone Xiaomi di wilayah Bengkulu.

### 3.2.5 Dimensi Waktu

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.



Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan studi *cross sectional*. Penelitian hanya dilakukan satu kali dan menyajikan potret suatu kejadian dalam satu waktu. Waktu penelitian dilakukan bulan Juni-Agustus 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 termasuk dalam penelitian lapangan (*field research*). Karena penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna smartphone Xiaomi yang berada di wilayah Bengkulu.

### 3.2.8 Kesadaran Persepsi Partisipan

Partisipan Persepsi subjek atau responden berpengaruh terhadap proses penelitian dan merupakan hal yang penting dalam melakukan penelitian. Persepsi yang baik adalah persepsi yang nyata dan tidak ada penyimpangan di kehidupan sehari-hari.

## 3.3 Populasi dan Sample

### 3.3.1 Populasi

Menurut Umar (2019:53) Populasi merupakan wilayah generalisasi, baik finit maupun infinit, dari sekumpulan elemen dengan karakteristik tertentu untuk dipelajari dan kemudian ditarik simpulan. Adapun populasi yang ditunjukkan dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat di wilayah Bengkulu yang pernah dan/atau yang pernah menggunakan produk smartphone Xiaomi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki 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.



### 3.3.2 Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan *non probability sampling*. Menurut Sugiyono (2019: 131), *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik sampling yang digunakan adalah teknik judgement sampling. Menurut Sekaran dan Bougie (2017:68) pendekatan yang digunakan adalah *judgement sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel untuk memperoleh jenis informasi yang diperlukan dari kelompok orang yang sangat spesifik dan hanya mereka yang memiliki fakta yang dibutuhkan serta dapat memberikan informasi yang dicari. Dalam hal ini responden yang dipilih yaitu orang-orang yang menggunakan smartphone Xiaomi di wilayah Bengkulu dalam 10 (Sepuluh) bulan terakhir.

Menurut Sugiyono (2019:127), menjelaskan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk itu Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Teknik pengambilan sampel dipergunakan untuk mengetahui sampel dan jumlah yang akan diteliti. Penentuan jumlah sampel yang *representative* menurut Hair et al (2010), adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Sampel dalam penelitian ini adalah:

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

© 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.



Berdasarkan perhitungan di atas, maka sampel minimum dalam penelitian ini adalah 100 responden yang pernah dan/atau menggunakan *smartphone* Xiaomi.

Lokasi yang dijadikan dalam penelitian ini adalah *smartphone* Xiaomi di Bengkulu. Pemilihan lokasi ini dikarenakan peneliti menyadari banyaknya pengguna *smartphone* di Bengkulu.

### 3.4 Variabel Penelitian

Sugiyono (2019:68) Mendefinisikan variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulan,

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 konsumen. 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 keputusan dan juga kebutuhan pelanggan. Dimensi menurut Kotler dan Keller terdiri dari beberapa dimensi, yaitu:

**Tabel 3.1**

#### **Pengukuran Variabel Kualitas Produk**



Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
<b>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b> <b>Kualitas Produk</b> 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.	<i>Form</i> (bentuk)	Smartphone Xiaomi memiliki bentuk yang menarik.	Interval
		Ukuran yang dimiliki smartphone Xiaomi bervariasi.	Interval
	<i>Features</i> (fitur)	Fitur yang disediakan smartphone Xiaomi lengkap.	Interval
		Smartphone Xiaomi memiliki fitur yang beragam.	Interval
	<i>Conformance quality</i> (kesesuaian kualitas)	Spesifikasi yang ditawarkan sesuai.	Interval
		Kualitas smartphone Xiaomi sesuai dengan harga yang dijanjikan.	Interval
	<i>Durability</i> (daya tahan)	Smartphone Xiaomi tidak mudah rusak	Interval
		Smartphone Xiaomi memiliki daya tahan baterai yang cukup lama.	Interval
	<i>Reliability</i> (keandalan)	Smartphone Xiaomi dapat dipakai dalam jangka waktu yang lama	Interval
		Smartphone Xiaomi dapat di andalkan di semua lini	Interval
	<i>Repairability</i> (kemudahan perbaikan)	Smartphone Xiaomi mudah untuk mendapatkan perbaikan	Interval
		Smartphone Xiaomi mudah diperbaiki oleh pengguna	Interval
	<i>Style</i> (gaya)	Smartphone Xiaomi memiliki desain yang unik	Interval
		Smartphone Xiaomi memiliki banyak pilihan warna	Interval

Sumber: Kuesioner 2023

### 3.4.2 Persepsi Harga

Persepsi Harga didefinisikan sebagai persepsi pelanggan tentang apa yang harus dikorbankan untuk mendapatkan produk atau layanan. Menurut Kotler didalam Suhandi et al, terdapat 4 dimensi yaitu :

Tabel 3.2

#### Pengukuran Variabel Persepsi Harga



Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
<b>Persepsi Harga</b> <b>© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b> Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Keterjangkauan sebuah harga	Harga yang ditawarkan oleh Xiaomi terjangkau.	Interval
		Harga yang ditawarkan oleh Xiaomi sesuai dengan budget yang dimiliki.	Interval
	Kesesuaian harga dengan <i>product quality</i>	Harga Produk yang ditawarkan oleh Xiaomi sesuai dengan kualitas yang didapatkan.	Interval
	Daya saing sebuah harga	Harga yang ditawarkan oleh Xiaomi relatif lebih murah dari pada merek-merek lain	Interval

Sumber: Kuesioner 2023

### 3.4.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah harapan yang dirasakan konsumen setelah menggunakan produk maupun jasa. Pembeli akan tidak puas jika produk tidak sesuai dengan yang diharapkan, sebaliknya apabila produk sesuai dengan yang diharapkan maka pembeli akan merasa puas. Menurut Kotler dan Keller Dimensi kepuasan pelanggan terdiri 5 yaitu :

Tabel 3.3

### Pengukuran Variabel Kepuasan Pelanggan



Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) <b>Kepuasan Pelanggan</b>	Setia	Saya akan menggunakan produk Xiaomi secara terus menerus.	Interval
	Membeli produk baru perusahaan	Saya akan membeli produk Xiaomi yang baru dikeluarkan.	Interval
	Merekomendasikan produk	Saya akan merekomendasikan produk Xiomi ke semua orang terdekat	Interval
	Bersedia membayar lebih	Saya akan tetap menggunakan produk Xiaomi walaupun ada kenaikan harga	Interval
		Saya akan tetap menggunakan produk Xiaomi walaupun ada kenaikan harga komponen smartphone yang dibutuhkan	Interval
	Memberi Masukan	Saya akan memberikan masukan jika saya merasa kurang puas terhadap layanan dan kualitas produk Xiaomi	Interval

Sumber: Kuesioner 2023

### 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, persepsi harga dan kepuasan pelanggan. Jenis data yang diambil berupa hasil data primer yaitu pengambilan data secara langsung kepada responden. Untuk memperoleh data primer tersebut peneliti akan melakukan cara menyebarkan kuesioner kepada pelanggan atau pengguna yang sedang menggunakan smartphone Xiaomi. Jenis kuesioner yang dipakai adalah kuesioner tertutup.

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.





Kuesioner disusun menggunakan skala likert yaitu dengan mengajukan kepada responden untuk melengkapi kuesioner dengan mengisi tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan dengan kriteria Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Peneliti menerapkan skor masing-masing jawaban sebagaimana pada tabel 3.4 berikut:

Gambar 3.1

Google Form

Tabel 3.4

Skala Likert

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

Sumber: Imam Ghazali (2018)

### 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 mengelola data dan analisis data.

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.



### 3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas menurut Imam Ghazali (2018:52) digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid ketika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Penelitian ini menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* yang digunakan untuk mengetahui derajat keeratan hubungan 2 variabel yang berskala interval atau rasio. Apabila nilai korelasi antara item pernyataan dengan keseluruhan 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 butir skor.

Menurut (Hidayat 2015: 83) dapat dilakukan menggunakan rumus pearson product moment:

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

Keterangan:

Rxy/R hitung = Koefesiensi korelasi antara skor item dan skor total

$\sum X$  = Jumlah skor butir

$\sum Y$  = Jumlah skor total

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat butir

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



$\sum Y^2$  = 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.

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Imam Ghozali (2018:47), suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap suatu pernyataan 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.

Menurut Arikunto (2016:223) menghitung tingkat reliabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* sebagai berikut:

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

Keterangan:

$r_i/R_{11}$  = Reliabilitas Instrumen

k = Jumlah butir pertanyaan

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

$\sigma_t^2$  = Varians total

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.



### 3.6.3 Analisis Deskriptif

- © Hak cipta milik IBI KIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
- 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.

### 3.6.4 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:

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

Keterangan:

$\bar{X}$  = Rata – rata hitung

$\sum x$  = Nilai sampel

$n$  = Ukuran sampel

### 3.6.5 Rata-Rata Tertimbang

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:

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

Keterangan:



$F_i$  = Frekuensi

$X_i$  = Bobot Nilai

$\sum F_i$  = Jumlah Responden

### 3.6.6 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

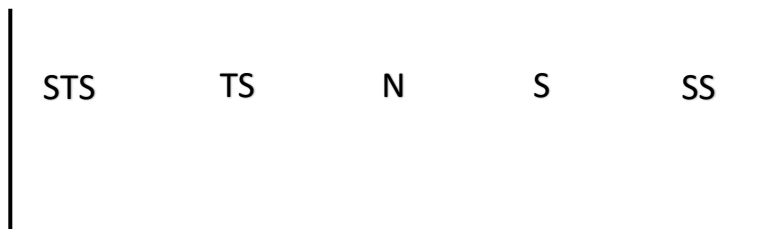
$b$  = Jumlah kelas atau banyaknya kategori

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

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

Gambar 3.2

#### Rentang Skala

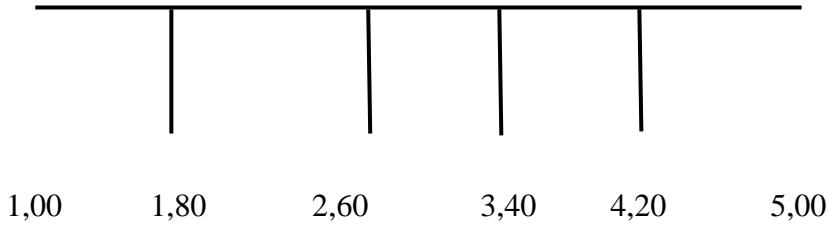


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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)

3.6.7 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Residual

Menurut Priyatno (2018:130) Uji normalitas residual dipakai dengan tujuan menguji normal atau tidaknya nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi. Penelitian ini dikerjakan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dengan bantuan SPSS. Dasar pengambilan keputusan:

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

b. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Gunawan (2020:128), uji heteroskedastisitas ini merupakan uji untuk menilai” apakah dalam model regresi terjadi atau terdapat ketidaksamaan

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.



varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain”. 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 Multikolonieritas

Menurut Santoso (2019:195), uji multikolonieritas ini merupakan uji “untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar-variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka dimanakan terdapat problem Multikolinieritas. Dasar penetapan keputusannya ialah di bawah ini:

- 1) Ketika nilai VIF  $\geq 10$ , maka terjadi multikolinieritas.
- 2) Ketika nilai VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinieritas.

### 3.6.8 Analisis Regresi Ganda

Menurut Ghozali (2018:94) Dalam analisis regresi, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel dependen diasumsikan random/stokastik yang berarti mempunyai distribusi probabilistik. variabel independen/bebas diasumsikan 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

### 3.6.9 Uji Model

#### a. Uji Signifikasi Simultan (Uji F)

Menurut Sujarweni (2015:162), uji F digunakan untuk menguji signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas (Y). Ketika nilai hitung > f tabel dengan signifikan < 0,05 maka bisa diperoleh kesimpulan bahwasanya variabel bebas secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi variabel terikat. Uji F dipakai untuk melihat signifikansi model regresi, apakah model regresi kajian layak dimanfaatkan. Dalam analisisnya, hipotesis statistik yang dimanfaatkan ialah di bawah ini:

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

$$H_a : \text{Tidak Semua } \beta_1$$

Kriteria pengambilan keputusannya ialah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai sig  $\leq 0,05$  atau F hitung  $\geq F$  table maka tolak  $H_0$ , yang mengartikan model regresi yang telah disebutkan sebelumnya bisa dimanfaatkan memprediksi Y.

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) Jika nilai  $\text{sig} \geq 0,05$  atau  $F \text{ hitung} \leq F \text{ table}$  maka tidak tolak  $H_0$ , yang mengartikan model regresi yang telah disebutkan sebelumnya tidak bisa dimanfaatkan untuk memprediksi Y.

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

Menurut Widarjono (2015:22) uji t (parsial) dipakai untuk menguji apakah masing-masing variable independent memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. 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 menurut Ghozali (2018):

- 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:

$H_0$ :  $\beta_1 = 0$  Kualitas Produk tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan

$H_a$ :  $\beta_1 > 0$  Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan

$H_0$ :  $\beta_2 = 0$  Persepsi Harga tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan

Ha2:  $\beta_2 > 0$  Persepsi Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan

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

