



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 BI KKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BI KKG.

BAB III

METODE PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, landasan teori, dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, peneliti akan menjelaskan langkah-langkah metodologi penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini.

Bagian ini akan memberikan rincian lebih lanjut mengenai obyek penelitian, metode penelitian yang diterapkan, variabel yang diteliti, desain penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

A. Obyek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah salon kecantikan Lentik Studio Jakarta, sedangkan subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah melakukan perawatan kecantikan di Lentik Studio Jakarta lebih dari satu kali dan berdomisili di Jakarta.

B. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan perencanaan menyeluruh terkait dengan kapan penelitian akan dilakukan, tujuan yang ingin dicapai, dan cara mencapainya (Hasan, 2020:8). Sedangkan menurut Sekaran & Bougie (2016:95) desain penelitian adalah suatu rencana yang disusun untuk mengumpulkan, mengukur, dan menganalisis data dengan tujuan menjawab pertanyaan penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang berarti melakukan pengukuran terhadap variabel-variabel atau fenomena tertentu dalam rangka memperoleh data yang dapat diukur secara numerik. Dalam penelitian bisnis, metodologi kuantitatif umumnya digunakan untuk mengukur perilaku konsumen,

pengetahuan, pendapat, dan sikap. Pendekatan ini memberikan jawaban terhadap pertanyaan - pertanyaan terkait seberapa banyak, seberapa sering, berapa banyak, kapan, dan siapa yang terlibat dalam suatu fenomena atau kegiatan (Cooper dan Schindler, 2014:146)

Menurut Cooper dan Shlinder (2014:126) terdapat delapan klasifikasi penelitian yang dapat dilihat dari perspektif yang berbeda, yaitu :

1. Derajat Kristalisasi Pertanyaan Riset

Derajat kristalisasi pertanyaan riset merupakan tingkat sejauh mana masalah penelitian telah dirumuskan. Dalam studi ini dapat bersifat eksploratif atau formal. Penelitian ini menggunakan studi formal yang dimulai dengan suatu hipotesis atau pertanyaan riset yang kemudian melibatkan prosedur dan spesifikasi sumber data yang tepat. Tujuan dari studi formal ini adalah untuk menguji hipotesis atau jawaban atas pertanyaan penelitian yang diajukan.

2. Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan perspektif metode pengumpulan data, penelitian ini menggunakan survei dengan metode studi komunikasi yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dan mengkaji pertanyaan-pertanyaan kepada subjek penelitian dan mengumpulkan jawaban-jawabannya melalui cara personal atau non personal.

3. Pengontrolan Variabel Per Riset

Penelitian ini menggunakan desain *ex post facto* (desain laporan sesudah fakta) Dalam hal ini, peneliti tidak memiliki kontrol terhadap variabel-variabel, artinya peneliti tidak memiliki kemampuan untuk memanipulasinya. Peneliti hanya dapat melaporkan apa yang telah terjadi atau apa yang sedang terjadi.



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.

4. Tujuan Studi

Penelitian ini termasuk dalam studi kausal-eksplanatori (sebab – akibat).

Peneliti ingin fokus terhadap hubungan satu variabel terhadap variabel lain.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan sebab – akibat untuk menemukan pengaruh antar variabel, yaitu bagaimana pengaruh *customer experience* dan *customer satisfaction* terhadap *repurchase intention* pelanggan Lentik Studio Jakarta.

5. Dimensi Waktu

Penelitian ini merupakan penelitian *cross-sectional*, yaitu peneliti hanya melakukan pengumpulan data sebanyak satu kali yang datanya didapatkan pada saat penyebaran kuesioner kepada pelanggan Lentik Studio Jakarta pada satu periode tertentu.

6. Cakupan Topik

Penelitian ini merupakan studi statistik yang didesain untuk memperluas studi, dengan tujuan untuk mengetahui populasi dan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel. Hipotesis dalam penelitian ini akan diuji secara kuantitatif.

7. Lingkungan Penelitian

Dilihat dari lingkungan risetnya, penelitian ini termasuk dalam kondisi lingkungan aktual (kondisi lapangan), karena data-data dalam penelitian ini diambil langsung melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada pelanggan Lentik Studio Jakarta.

8. Kesadaran Persepsi Partisipan

Hasil dari penelitian ini sangat bergantung terhadap jawaban yang diberikan oleh subyek penelitian. Persepsi dari subyek penelitian dapat mempengaruhi



hasil penelitian. Persepsi dianggap baik jika persepsi tersebut nyata dan tidak terdapat penyimpangan dari situasi sehari hari.

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

C. Populasi dan sampel

1. Populasi

Menurut Sekaran & Bougie (2016:236) populasi merujuk pada keseluruhan kelompok orang, peristiwa, atau objek yang menjadi fokus penelitian dan ingin diteliti. Kurniawan & Puspitaningtyas (2016:66) menyatakan bahwa populasi adalah kumpulan individu yang memiliki karakteristik atau ciri-ciri tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari. Dalam konteks ini, populasi tidak hanya mencakup jumlah individu, tetapi juga seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah melakukan perawatan kecantikan di Lentik Studio Jakarta lebih dari satu kali dan berdomisili di Jakarta.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013:80) sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang diambil untuk mewakili keseluruhan populasi, sehingga kesimpulan yang ditarik dari sampel dapat diberlakukan pada populasi secara lebih umum.

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling*. Ini adalah teknik pengambilan sampel non-acak dan bersifat subjektif, dimana setiap anggota populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016:66). Metode *non-probability sampling* yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang mempertimbangkan sampel sumber datanya adalah responden yang pernah melakukan perawatan lebih dari satu kali di Lentik Studio di wilayah Jakarta.

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,
 - 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 Hair et al (2019:133), ukuran sampel sebaiknya minimal berjumlah

100 atau lebih besar, atau setidaknya lima kali lebih banyak dibandingkan jumlah indikator yang akan dianalisis. Pada penelitian ini, terdapat 14 indikator. Maka jumlah sampel minimum yang diperlukan adalah $5 \times 14 = 70$ responden. Penelitian ini akan menggunakan sampel sebanyak 100 responden.



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,
 - 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.

D. Lokasi Penelitian

Menurut Kurniawan & Puspitaningtyas (2016:61) lokasi penelitian merujuk pada tempat dimana penelitian dilakukan, tempat di mana data akan diperoleh, dan memainkan peran penting dalam mendukung keberhasilan suatu penelitian.. Pada penelitian ini lokasi penelitian dilakukan di Lentik Studio Jakarta.

E. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:38) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang memiliki bentuk apa pun dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga informasi tentang hal tersebut dapat diperoleh dan dapat ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu *customer experience* dan *customer satisfaction*. Sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah *repurchase intention*.

1. Variabel Bebas/Independen (X)

Menurut Radjab dan Jaman (2017:85) variabel bebas adalah variabel yang memiliki pengaruh terhadap variabel lain atau menjadi penyebab atau pemicu perubahan pada suatu variabel lain. Variabel bebas ini dapat diukur atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan suatu gejala yang diobservasi. Variabel bebas adalah variabel yang memiliki pengaruh atau menjadi penyebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2022:57).



a. *Customer Experience* (X1)

Tabel 3.1
Dimensi Variabel *Customer Experience*

Variabel	Dimensi	Butir Pernyataan	Skala
<i>Customer Experience</i> (Schmit & Rogers, 2008 :116-122)	<i>Sense</i>	Ruangan dan fasilitas di Lentik Studio tertata secara rapi, menarik dan estetis	Interval
	<i>Feel</i>	Saya merasa bangga melakukan berbagai perawatan kecantikan di Lentik Studio	Interval
	<i>Think</i>	Saya mendapat kejutan dengan adanya promo menarik yang ditawarkan Lentik Studio	Interval
	<i>Act</i>	Varian jasa yang ditawarkan Lentik Studio beragam dan sesuai kebutuhan saya	Interval
	<i>Relate</i>	Pegawai Lentik Studio melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggannya	Interval

b. *Customer Satisfaction* (X2)

Tabel 3.2
Dimensi Variabel *Customer Satisfaction*

Variabel	Dimensi	Butir Pernyataan	Skala
<i>Customer Satisfaction</i> (Dewa et al. (2022:218-219)	Harga	Harga perawatan kecantikan di Lentik Studio terjangkau bagi saya	Interval
	Kualitas Layanan	Pegawai Lentik Studio sudah memiliki sertifikat keterampilan dalam bidang kecantikan	Interval
	Kualitas Produk	Saya merasa aman dan nyaman melakukan berbagai perawatan kecantikan di Lentik Studio	Interval
	Faktor Emosional	Rasa percaya diri saya meningkat setelah melakukan perawatan kecantikan di Lentik Studio	Interval
	Kemudahan (efisiensi)	Lentik Studio berada di lokasi yang mudah dijangkau	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,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. 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. Variabel Terikat/Dependen (Y)

Menurut Sugiyono (2022:57) variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi hasil, sebagai akibat dari adanya variabel bebas. Variabel dependen adalah variabel yang diobservasi dan diukur berdasarkan faktor-faktornya dengan tujuan untuk menetapkan pengaruh yang timbul akibat dari variabel bebas (Radjab & Jaman, 2017:86-87).

a. *Repurchase Intention (Y)*

Tabel 3.3
Indikator Variabel *Repurchase Intention*

Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	Skala
<i>Repurchase Intention</i> (Hasan, 2013:131-132)	Minat Transaksional	Saya berniat untuk datang kembali ke Lentik Studio	Interval
	Minat Referensial	Saya tidak ragu untuk merekomendasikan Lentik Studio kepada teman dan keluarga	Interval
	Minat Preferensial	Saya lebih memilih Lentik Studio dibanding salon lainnya yang sejenis	Interval
	Minat Eksploratif	Saya berniat untuk mencoba perawatan kecantikan baru lainnya yang ditawarkan Lentik Studio	Interval

F Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Menurut Kurniawan dan Puspitaningtyas (2016:78) data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama. Sedangkan data sekunder menurut Sugiyono (2013:225) merujuk pada sumber yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data, seperti contohnya melalui perantara orang lain atau melalui dokumen. Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner melalui *google form*, dimana responden mengisi kuesioner tersebut secara daring. Menurut Sugiyono

(2022:219) kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyajikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab. Responden diminta untuk mengisi pernyataan tertutup yang diberikan dengan memilih angka pada tingkat persetujuan terhadap persepsi dari pernyataan tersebut. Peneliti menetapkan nilai setiap masing – masing jawaban berdasarkan skala likert dengan lima tingkatan yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Cukup Setuju (CS), Setuju (S), hingga Sangat Setuju (SS) yang dapat dilihat pada **Tabel 3.4** berikut :

Tabel 3.4
Skala Likert untuk Kuesioner

Skala	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Bobot	1	2	3	4	5

Sumber : Sugiyono (2022:154)

G. Pengolahan Data dan Analisis Data

Setelah semua kuesioner selesai diisi dan terkumpul, maka langkah berikutnya adalah pengolahan data yang bersumber dari kuesioner. Dalam penelitian ini, data tersebut diolah agar dengan menggunakan program IBM SPSS 26 agar menjadi informasi yang berguna bagi penelitian. Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis untuk pengolahan data antara lain uji instrumen, analisis deskriptif, serta analisis regresi ganda yang terdiri dari uji asumsi klasik, uji kesesuaian model, uji parsial, dan uji koefisien determinasi.

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020:63), uji validitas adalah suatu pengukuran yang menunjukkan keabsahan atau kesahihan suatu instrumen penelitian. Pengujian validitas merujuk pada sejauh mana suatu instrumen



Hak cipta milik IBKKG

(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,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

mampu menjalankan fungsinya, di mana instrumen dianggap valid jika dapat digunakan untuk mengukur secara tepat apa yang ingin diukur. Dengan kata lain, uji validitas digunakan untuk menilai apakah suatu kuesioner dapat dianggap valid atau tidak. Suatu kuesioner dianggap valid jika pertanyaan yang terdapat di dalamnya mampu secara akurat menggambarkan hal yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Menurut Hasan (2020:72) untuk menentukan apakah suatu butir pertanyaan valid atau tidak, dapat dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi yang dihitung (r_{hitung}) dengan nilai korelasi yang terdapat dalam tabel (r_{tabel}) dengan derajat kebebasan atau *degree of freedom* (df) = $n-2$, dimana n adalah jumlah sampel. Kriteria keputusan uji validitas adalah:

- 1.) Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (pada α yang ditetapkan, misal $\alpha = 5\%$), maka dapat dikatakan bahwa butir pernyataan tersebut valid.
- 2.) Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ (pada α yang ditetapkan, misal $\alpha = 5\%$), maka dapat dikatakan bahwa butir pernyataan tersebut tidak valid.

Dalam penelitian ini, untuk menguji uji validitas dari instrumen menggunakan *Korelasi Product Moment* atau dikenal juga dengan *Korelasi Pearson*. Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020:66) uji validitas dengan cara ini didasarkan atas nilai signifikansi dari masing – masing indikator, dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1.) Apabila indikator memiliki nilai $Sig. < 0.05$, maka indikator tersebut dinyatakan valid.
- 2.) Apabila indikator memiliki nilai $Sig. > 0.05$, maka indikator tersebut dinyatakan tidak valid.

© 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,
 - 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.



b. Uji Reliabilitas

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020:75), uji reliabilitas adalah suatu metode untuk menilai tingkat ketetapan atau keajekan suatu alat pengukuran dalam mengukur suatu variabel. Artinya, ketika alat pengukur tersebut digunakan kembali, diharapkan akan memberikan hasil ukur yang konsisten atau sama. Dalam konteks ini, dapat dikatakan bahwa suatu kuesioner dianggap reliabel atau handal apabila jawaban individu terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari satu waktu ke waktu lainnya. Uji reliabilitas dapat dilakukan terhadap seluruh butir pertanyaan atau pertanyaan yang ada dalam kuesioner penelitian.

Pada penelitian ini, uji reliabilitas akan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Menurut Sekaran & Bougie (2016:290) secara umum, nilai reliabilitas yang kurang dari 0,60 dianggap buruk, sedangkan yang berada dalam rentang 0,70 dianggap dapat diterima, dan yang di atas 0,80 dianggap baik. Hair et al (2019:163) menyatakan bahwa skor reliabilitas yang diukur dengan *Cronbach's Alpha* harus melebihi ambang batas 0,70, meskipun tingkat 0,60 dapat digunakan dalam penelitian eksplorasi. Ukuran reliabilitas yang berkisar antara 0 hingga 1, dengan nilai 0,60 hingga 0,70 dianggap sebagai batas bawah penerimaan (Hair et al, 2019:122).

2. Analisis Deskriptif

Menurut Hasan (2020:99) analisis deskriptif adalah suatu metode analisis yang fokus pada deskripsi atau penyajian variabel tanpa melakukan penarikan kesimpulan terkait keterkaitan, hubungan, atau pengaruh antar variabel. Analisis statistik deskriptif terdiri dari penyajian data melalui tabel, grafik, dan sebagainya, serta menghitung ukuran pemasaran data seperti mean, modus, median, nilai total, dan angka indeks. Selain itu, termasuk dalam statistik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

deskriptif adalah pembuatan distribusi frekuensi dan penilaian penyebaran data melalui standar deviasi dan range. Dalam penelitian ini statistika deskriptif yang digunakan antara lain :

a. Analisis Persentase

Analisis persentase digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik responden, seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan sebagainya. Metode ini membantu dalam memberikan gambaran proporsi atau distribusi dari setiap kategori dalam suatu populasi atau sampel, memungkinkan peneliti untuk memahami komposisi atau profil responden secara relatif. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{f_i}{\Sigma f_i} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase dari responden dengan karakteristik tertentu

f_i = Jumlah responden yang menjawab satu jenis pertanyaan

Σf_i = total responden

Menurut Koentjaraningrat dalam Riyanto dan Hatmawan (2020:53), hasil pengumpulan data yang dianalisis secara deskriptif menggunakan kategori persentase dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1.) Persentase 0% diinterpretasikan “tidak ada”
- 2.) Persentase 1 – <26% diinterpretasikan “sebagian kecil”
- 3.) Persentase 26 – <50% diinterpretasikan “hampir setengahnya”
- 4.) Persentase 50% diinterpretasikan “setengahnya”
- 5.) Persentase 51 – <76% diinterpretasikan “sebagian besar”
- 6.) Persentase 76 – <100% diinterpretasikan “pada umumnya”
- 7.) Persentase 100% diinterpretasikan “seluruhnya”

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,
 - 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.



b. Perhitungan Rata-Rata (*Mean*)

Skor rata – rata didapatkan dari seluruh penjumlahan yang didapat dari data kelompok sampel setelah itu dibagi dengan jumlah sampelnya. Hasan (2020:100) menyatakan bahwa nilai rata-rata tidak hanya berguna untuk mengetahui kategori variabel, tetapi juga dapat digunakan untuk menilai kategori dari setiap item pertanyaan, dimensi variabel, dan kategori setiap responden. Dalam penelitian ini, mean akan dihitung menggunakan fungsi *Descriptive Statistics* di program IBM SPSS 26.

c. Rentang Skala

Rentang skala adalah penentuan posisi dari responden, yang dilakukan dengan cara menggunakan skor dari setiap variabel. Menurut Hasan (2020:100) untuk menentukan batasan nilai pada setiap kategori variabel, dapat dilakukan dengan menghitung interval antar kelas menggunakan rumus berikut:

$$\text{interval} = \frac{\text{skala tertinggi} - \text{skala terendah}}{\text{jumlah kategori}}$$

Skala tertinggi merujuk pada nilai paling tinggi yang digunakan untuk mengukur jawaban responden, sedangkan skala terendah adalah nilai paling rendah yang digunakan untuk mengukur jawaban responden. Jumlah kategori mengacu pada banyaknya kategori yang digunakan untuk mengategorikan variabel tertentu. Dalam penelitian ini, skala pengukuran menggunakan skala Likert dari 1 hingga 5, di mana skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah adalah 1. Terdapat lima kategori yang terdiri dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020:54) analisis deskriptif menggunakan rentang skala bertujuan untuk menginterpretasikan data dari



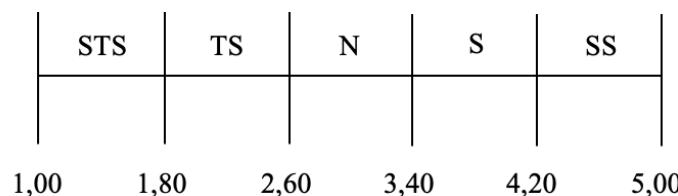
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

variabel penelitian. Rumus yang diterapkan untuk menghitung rentang skala pada skala likert yang memiliki skor maksimum 5 dan skor minimum 1 adalah sebagai berikut:

$$\text{rentang skala} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah pilihan jawaban}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

Dari hasil perhitungan rentang skala tersebut, diperoleh jarak antar kategori sebesar 0.80, sehingga diklasifikasikan kategori berdasarkan rentang skala dapat dibuat sebagai berikut :

Gambar 3.1
Rentang Skala Likert



Keterangan :

1.00 – 1.80 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1.81 – 2.60 = Tidak Setuju (TS)

2.61 – 3.20 = Netral (N)

3.21 – 4.20 = Setuju (S)

4.21 – 5.00 = Sangat Setuju (SS)

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2023:137) analisis regresi linear berganda digunakan ketika terdapat lebih dari satu variabel bebas yang mempengaruhi satu variabel terikat, serta analisis ini digunakan untuk data yang bersifat interval atau rasio. Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk menemukan pengaruh dari dua atau lebih variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat).

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.

Persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah :

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

© ~~Handscript~~ ~~Amilia~~ ~~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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

eterangan :

Y = Variabel terikat (*Repurchase Intention*)

X_1 = Variabel bebas 1 (*Customer Experience*)

X_2 = Variabel bebas 2 (*Customer Satisfaction*)

β_0 = Konstanta

β_1 = Koefisien Regresi X_1

β_2 = Koefisien Regresi X_2

e = *Error*

a. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan rangkaian uji persyaratan yang diterapkan dalam proses analisis regresi (Riyanto dan Hatmawan, 2023:137). Tujuan pengujian asumsi klasik adalah memastikan bahwa persamaan regresi yang dihasilkan memiliki tingkat keakuratan dalam estimasi, tidak terdapat bias, dan konsisten (Gunawan, 2019:31). Uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas.

1.) Uji Normalitas

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2023:137) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu (residual) memiliki distribusi yang bersifat normal atau tidak. Untuk melakukan uji normalitas, terdapat dua metode yang dapat digunakan, yaitu metode grafik dan metode uji *one sample Kolmogorov-Smirnov* (Gunawan, 2019:31). Dalam penelitian ini, pengujian normalitas dilakukan dengan uji statistik



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

non parametrik *Kolmogrov Smirnov* (K-S), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. $H_0 = \text{Nilai Sig.} > 0.05$ maka data residual terdistribusi normal.
2. $H_a = \text{Nilai Sig.} < 0.05$ maka data residual tidak terdistribusi normal.

2.) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat perbedaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya (Ghozali, 2018:137). Jika varian residual tetap dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya kondisi tersebut disebut homoskedastisitas, sedangkan jika terdapat perbedaan varian kondisi tersebut disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang diinginkan adalah yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini pengujian heteroskedastisitas menggunakan uji *Glejser* yaitu dengan melihat nilai sig. dari variabel bebasnya (Riyanto dan Hatmawan, 2020:140) dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Nilai Sig. $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Nilai Sig. $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.

3.) Uji Multikolinieritas

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020:139) multikolinearitas merujuk pada tingkat korelasi yang tinggi antara dua variabel bebas atau lebih. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi mengalami korelasi antara variabel independen. Jika ditemukan korelasi, hal tersebut menunjukkan adanya masalah multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi antara variabel independen (Gunawan, 2019:48). Multikolinieritas dapat diidentifikasi melalui nilai

Tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* > 10 dan nilai VIF < 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas antara variabel independen dalam model regresi (Riyanto dan Hatmawan, 2020:139)

b. Uji Kesesuaian Model (Uji F)

Uji F bertujuan untuk menguji secara keseluruhan signifikansi pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen dalam suatu model regresi. Dengan kata lain, uji ini digunakan untuk menentukan sejauh mana variabel-variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Riyanto dan Hatmawan, 2020:142).

Langkah - langkah pengujian uji F yaitu :

1. $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$, artinya variabel – variabel independen secara bersama - sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_a : \beta_i \neq 0$; dengan $i = 1, 2$, artinya minimal ada satu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

2. F_{tabel} (df pembilang = k ; df penyebut = $n-k-1$)
3. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis yaitu :

- Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig < 0.05$, maka tolak H_0
- Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sig > 0.05$, maka tidak tolak H_0

c. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020:141) Uji t juga dikenal sebagai uji parsial, digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi. Dengan menggunakan uji t, peneliti dapat menentukan apakah masing-



masing variabel independen memberikan kontribusi yang signifikan terhadap variabel dependen secara individual. Langkah - langkah pengujian uji t yaitu :

1. Hipotesis

- $H_0: \beta_i = 0$ artinya variabel independen tidak berpengaruh positif terhadap variabel dependen.
- $H_a: \beta_i > 0$ artinya variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

Dengan $i = 1, 2$

2. Pengambilan keputusan

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig > 0.05$, maka tidak tolak H_0
 - Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig < 0.05$, maka tolak H_0
3. Nilai t_{tabel} ditentukan dari tingkat signifikansi (α) = 0.05 dengan jumlah df (n-k-1). Dengan n = jumlah data ; k = jumlah variabel independen

Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020:141), analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen (variabel terikat). Koefisien determinasi (R^2) memiliki rentang nilai antara 0 hingga 1. Nilai yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel bebas (independen) dalam menjelaskan variabel terikat (dependen) terbatas. Sebaliknya, nilai yang besar dan mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel bebas (independen) memberikan sebagian besar informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel terikat (dependen).

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,
 - 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.