



BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti akan membahas mengenai metode penelitian yang berisi objek penelitian, desain penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.

Dalam teknik pengumpulan data akan membahas mengenai cara pengumpulan data, menjelaskan data-data yang akan diperlukan dan teknik pengumpulan yang digunakan dalam penelitian. Selanjutnya teknik pengambilan sampel yang menjelaskan mengenai teknik pemilihan populasi menjadi sampel dan yang terakhir akan membahas mengenai teknik analisis data yang berisi metode yang digunakan untuk mengukur hasil penelitian dan rumus statistik yang digunakan untuk pengolahan data.

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah produk Mc Donald. Sedangkan subjek penelitian ini adalah pelanggan yang pernah membeli dan mengonsumsi produk Mc Donald di Jakarta.

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian bertujuan untuk mendapatkan jawaban dan pertanyaan penelitian yang disusun dengan perencanaan yang terstruktur. Menurut Cooper dan Schindler (2017 : 148) ada delapan klasifikasi dalam desain penelitian yaitu :

3.2.1 Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian

Penelitian yang digunakan untuk menyimpulkan suatu pertanyaan penelitian adalah studi formal. Studi formal diawali dengan hipotesis dan menjawab pertanyaan penelitian sesuai



dengan penelitian yang dilakukan, yang Dimana terdapat hipotesis kualitas layanan dan cita rasa berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan produk Mc Donald, dan menjawab seluruh pertanyaan yang diajukan peneliti untuk dijawab.

3.2.2 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan metode komunikasi yaitu menyebarkan kuesioner kepada responden secara online dengan menggunakan media google forms yang berisikan pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian kepada subjek penelitian dengan tujuan untuk memperoleh respon dan data atas penelitian yang dilakukan.

3.2.3 Kontrol Peneliti terhadap Variabel

Klasifikasi dibedakan menjadi 2 yaitu eksperimental dan ex post facto. Peneliti menggunakan ex post facto di dalam penelitian nya yaitu peneliti hanya akan melaporkan apa yang telah terjadi dan peneliti tidak memiliki kontrol terhadap variabel-variabel yang ada dalam pengertian bahwa peneliti tidak memiliki kemampuan untuk memanipulasinya.

3.2.4 Tujuan Studi

Klasifikasi ini dikelompokkan menjadi studi pelaporan, deskriptif dan kausal. Studi pelaporan menyajikan rangkuman data yang mengubah kembali data untuk mencapai pemahaman yang lebih mendalam atau untuk menghasilkan statistik sebagai perbandingan. Studi deskriptif adalah untuk menemukan siapa, apa, di mana, kapan, atau berapa banyak. Penelitian yang digunakan dalam penulis ini adalah metode kausal-eksplanatori yang bertujuan untuk menjelaskan apakah terdapat hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti.



3.2.5 Dimensi Waktu

Terdapat dua klasifikasi, yaitu cross-sectional yang menyajikan potrek sekali kejadian dalam satu waktu dan hanya sekali. Dan studi longitudinal dapat dilakukan dalam waktu panjang dan berulang-ulang. Dalam penelitian kali ini penulis menggunakan metode studi cross-sectional.

3.2.6 Cakupan Topik

Ada dua klasifikasi: studi kasus dan studi statistik. Studi kasus yang berfokus pada analisis kontekstual berbagai peristiwa dan kondisi serta keterkaitannya secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan penelitian statistik yang dapat menangkap karakteristik luas suatu populasi dengan menarik kesimpulan dari karakteristik sampel dan menguji hipotesis menggunakan data kuantitatif.

3.2.7 Lingkungan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan kondisi lingkungan atau lapangan di kehidupan nyata. Data penelitian ini diperoleh langsung dari konsumen McDonald yang berada di wilayah Jakarta melalui penyebaran kuesioner.

3.2.8 Kesadaran Persepsi Partisipan

Kesadaran persepsi ini berdampak signifikan terhadap hasil penelitian. Yang terpenting dalam penelitian ini adalah jawaban yang diberikan oleh subjek penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penting untuk memberikan pemahaman kepada subjek penelitian agar terhindar dari persepsi negatif selama penelitian.



3.3 Populasi dan Sampel

Populasi di dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Mc Donald yang berada di wilayah Jakarta sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Ukuran sampel di ambil menggunakan rumus Hair et al. Menurut Hair et al (2019 : 132) untuk ukuran sampel sebaiknya 100 atau lebih besar. Jumlah sampel minimum sebagai aturan umum setidaknya lima kali lebih banyak dari jumlah item pertanyaan, dan ukuran sampel yang lebih dapat diterima adalah yang memiliki rasio 10:1. Dalam penelitian ini, terdapat 16 item pertanyaan maka, jumlah sampel minimum yang diperlukan sebagaimana yang didasarkan ada perhitungan yakni $16 \times 5 = 80$ responden. Teknik sampel yang digunakan penelitian ini yaitu nonprobability sampling. Menurut Sugiono (2019:131), nonprobability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan metode pengambilan yang dipilih oleh peneliti adalah sampling purposive, pemilihan sampel dengan pertimbangan tertentu atau pertimbangan peneliti. Pertimbangannya adalah konsumen yang pernah membeli produk Mc Donald di wilayah Jakarta.

3.4 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang digunakan untuk melakukan suatu penelitian, lokasi penelitian dapat beragam tergantung pada penelitian yang dilakukan. Lokasi penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah restoran Mc Donald di Jakarta.

3.5 Variabel Penelitian

Pengertian variabel penelitian menurut Sugiono (2019:67) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti dengan tujuan untuk dipelajari agar dapat memperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel bebas (independen) yang memiliki pengaruh dalam



perubahan variabel lain yaitu kualitas layanan (X1) dan cita rasa (X2) sedangkan variabel terikat (dependen) variabel yang terjadi akibat pengaruh dari variabel bebas yaitu kepuasan pelanggan (Y).

3.5.1 Kualitas Layanan sebagai Variabel Bebas

Kualitas Layanan Menurut Zeithaml dan Bitner (2018: 79) adalah evaluasi terfokus yang mencerminkan persepsi pelanggan mengenai kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati, dan bukti nyata. Penelitian ini menggunakan beberapa dimensi dalam kualitas layanan yang dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1

Variabel Kualitas Layanan

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir pertanyaan	Skala
Kualitas Layanan	-	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Mc Donald memberikan pelayanan yang baik secara konsisten	Interval
	-	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Karyawan cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang diajukan konsumen	Interval
	-	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Karyawan melayani konsumen dengan ramah	Interval



Tabel 3.1 (Lanjutan)

Variabel Kualitas Layanan

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Pernyataan	Skala
Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	-	Empati (Empathy)	Karyawan memberi pelayanan yang membantu terhadap pelanggan	Interval
	-	Bukti Fisik (Tangible)	Mc Donald menyediakan fasilitas yang nyaman kepada konsumen	interval

Sumber : Zeithaml & Bitner (2018 : 78).

3.5.2 Cita Rasa sebagai Variabel Bebas

Cita rasa Menurut Melda et al (2020:144) adalah cita rasa suatu produk sangat menentukan penerimaan konsumen terhadap produk tersebut. Cita rasa itu sendiri termasuk dalam golongan atribut minuman yang meliputi penampakan, bau, rasa, tekstur, dan suhu. Ada beberapa dimensi yang di dalam cita rasa yang dapat dilihat melalui tabel 3.2

Tabel 3.2

Variabel Cita Rasa

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala
Cita Rasa	-	Bau / Aroma	Produk Mc Donald memiliki aroma makanan yang membuat saya tertarik	Interval
	-	Rasa	Produk Mc Donald memiliki rasa yang bervariasi	Interval
	-		Saya memilih Produk Mc Donald karena memiliki rasa yang saya sukai	Interval
	-	Rangsangan Mulut	Saya merasa senang Ketika menikmati produk makanan dari Mc Donald dengan memiliki rasa yang baik	Interval
	-	Tekstur	Produk Mc Donald memiliki tekstur makanan yang saya sukai	Interval

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 3.2 (Lanjutan)

Variabel Cita Rasa

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir pernyataan	Skala
Cita Rasa	-	Suhu	Produk Mc Donald selalu memberikan produk mereka dengan kualitas suhu yang baik	Interval

Sumber : Drummond dan Brefere (2013 : 2).

3.5.3 Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Terikat

Kepuasan pelanggan Menurut Kotler dan Keller (2016 : 153) merupakan Yang memiliki arti secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan suatu produk atau layanan dengan harapan. Jika kinerja atau pengalaman tidak memenuhi harapan, pelanggan tidak puas. Jika sesuai dengan harapan maka pelanggan puas. Jika melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang. Ada beberapa indikator di dalam kepuasan pelanggan yang dapat dilihat melalui tabel 3.3.

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.

Tabel 3.3

Variabel Kepuasan Pelanggan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala
Kepuasan Pelanggan	-	Tetap Setia	Saya akan membeli Kembali produk dari Mc Donald	Inteval
	-	Membeli produk yang di tawarkan	Saya akan membeli produk baru yang ditawarkan	Interval
	-	Merekomendasikan Produk	Saya akan merekomendasikan produk dari Mc Donald kepada teman, saudara dan keluarga	Interval
	-	Kurang memperhatikan merek pesaing	Saya akan membeli produk dari Mc Donald walaupun ada penawaran produk yang sama dari pesaing	Interval
	-	Memberi Masukan	Saya akan memberi masukan terhadap Mc Donald ketika ada masalah terhadap produk dan pelayanannya	Interval

Sumber : Kotler dan Keller (2022 : 450).

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 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk memecahkan suatu masalah penelitian.

(Abubakar, 2021 : 67). Teknik pengumpulan data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah

Teknik komunikasi yang dimana dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner menggunakan platform *Google form* yang dilakukan secara online kepada responden yang pernah membeli dan mengkonsumsi makanan dari Mc Donald di kota Jakarta. Skala yang akan digunakan di dalam penelitian ini adalah skala likert.yaitu meminta persetujuan pada pertanyaan yang akan diberikan kepada responden. Inilah kriteria seperti terdapat pada tabel 3.4 sebagai berikut :

Tabel 3.4

Skala Likert

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



3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan peneliti setelah data terkumpul, diolah sedemikian rupa sampai pada kesimpulan Abubakar (2021 : 121). Setelah data terkumpul selanjutnya adalah proses pengolahan data menggunakan software IBM SPSS STATISTICS 26 untuk melakukan pengujian data. Teknik analisis data yang akan dilakukan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.7.1 Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan Tingkat kevalidan keabsahan suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen yang efektif atau valid mempunyai validitas yang tinggi, dan suatu alat ukur yang memiliki validitas rendah maka validitasnya rendah (Abubakar, 2019 : 129).

Rumus yang akan digunakan untuk mengukur validitas dalam penelitian ini adalah rumus *Pearson Product Moment* sebagai berikut :

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

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden uji coba

x = Jumlah skor pertanyaan

y = jumlah skor total pertanyaan

Kriteria putusan : r_{xy} hitung > r tabel, maka item dinyatakan valid

r_{xy} hitung < r tabel, maka item tidak dinyatakan valid



3.7.2 Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah suatu instrumen yang sangat baik sehingga cukup dapat diandalkan untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data. Alat yang baik menghindari bias yang memaksa responden memilih jawaban tertentu. Alat yang andal dan andal memberikan data yang andal. Artinya data tersebut benar-benar sesuai dengan kenyataan dan tetap sama meskipun dikumpulkan berulang kali. Oleh karena itu, dapat diandalkan mengacu pada tingkat dapat dipercayanya sesuatu dapat diandalkan berarti dapat diandalkan. Sebuah instrumen dikatakan reliabilitas jika dapat memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Dalam penelitian ini reliabilitas akan diuji menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen yang dicari

k = Banyaknya butir pertanyaan

σ_i^2 = Jumlah varian butir

3.7.3 Analisis Deskriptif

analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Di mana pada gambaran tersebut, setiap variabelnya bisa dilihat dari nilai mean, maksimum – minimum dan standar deviasi. Perhitungan analisis deskriptif dapat dilakukan melalui:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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 mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



a. Rata-rata Hitung (Mean)

Rata-rata hitung diperoleh dengan menjumlahkan data yang diperoleh dan membaginya dengan jumlah responden. Rumus yang digunakan untuk menghitung nilai rata-rata adalah :

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

Keterangan:

\bar{X} = Rata-rata hitung

X_i = Nilai sampel

n = Jumlah responden

b. Selang Kepercayaan

Menurut Investopedia (2023) interval kepercayaan dalam statistik, mengindikasikan di mana parameter populasi akan berada dalam rentang tertentu untuk sebagian proporsi kejadian. Analisis umumnya menggunakan interval kepercayaan yang mencakup 95% atau 99% dari observasi yang diharapkan. Jadi, jika perkiraan titik dihasilkan dari model statistik adalah

10.00 dengan interval kepercayaan sebesar 9,50 – 10,50 sehingga disimpulkan bahwa terdapat probabilitas 95% bahwa nilai sebenarnya berada dalam rentang tersebut. Rumus selang kepercayaan adalah:

$$\bar{x} \pm Z_{\alpha/2} \left(\frac{\sigma}{\sqrt{n}} \right)$$

Keterangan:

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.



\bar{X} = Rata-rata sampel

$Z_{\alpha/2}$ = Nilai Z

σ = Standar populasi

n = Banyaknya anggota sampel

c. Rentang Skala

Rentang skala dapat dihitung sebagai rumus berikut:

$$Rs = \frac{m-1}{m}$$

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

Keterangan:

Rs = Rentang skala penelitian

m = Jumlah kategori

Tabel 3.5

Rentan Skala

Rentan Skala	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Netral
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5.00	Sangat Setuju

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.



3.7.4 Uji Asumsi Klasik



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2018 : 161). Untuk mengetahui residual memiliki distribusi normal atau tidak peneliti menggunakan aplikasi SPSS dengan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov*. Model regresi yang baik memiliki analisis grafik dan uji statistik sebagai berikut:

1. Apabila nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* $> 0,05$ maka data tersebut terdistribusi secara normal.
2. Apabila nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* $< 0,05$ maka data tersebut tidak terdistribusi secara normal.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali 2018:137). Jika jenis varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain menghasilkan hasil konstan maka hal itu disebut dengan homoskedastisitas, sedangkan jika hasilnya berbeda maka akan dinyatakan sebagai heteroskedastisitas.

1. Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka, hipotesis diterima karena data tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka, hipotesis ditolak karena data tersebut terjadi heterokedastisitas.

c. Uji Multikolonieritas

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.



Uji multikolonieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi antara variabel bebas (independent) dalam model regresi. Untuk menguji terjadinya multikolonieritas menggunakan metode *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* (TOL) (Ghozali, 2018 : 107). Apabila nilai TOL semakin mendekati 0 maka diduga ada Multikolonieritas dan sebaliknya nilai TOL semakin mendekati 1 maka diduga tidak ada multikolonieritas.

1. Jika nilai tolerance > 0,10 atau VIF <10, maka tidak terjadi multikolonieritas.
2. Jika nilai tolerance <0,10 atau VIF >10, maka terjadi multikolonieritas.

3.7.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi merupakan suatu metode untuk mengetahui pengaruh suatu variabel bebas yaitu variabel X yang merupakan variabel sebab akibat dan variabel terikat yaitu variabel Y yang merupakan variabel pengaruh. Regresi berganda yaitu metode analisis yang terdiri dari dua/lebih variabel independen dan satu variabel dependen. Adapun rumus analisis regresi berganda sebagai berikut:

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

Keterangan:

- Y = Variabel Kepuasan Pelanggan
X₁ = Kualitas Layanan
X₂ = Cita Rasa
β₁ = Koefisien regresi variabel kualitas layanan
β₂ = Koefisien regresi variabel cita rasa



ϵ = Error



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3.7.6 Pengujian Kesesuaian Model (Uji F)

Menurut Ghozali (2018 : 98), uji F digunakan untuk melihat secara keseluruhan terhadap garis regresi yang diamati apakah variabel terikat berhubungan terhadap variabel bebas. Pembuktian ini dicoba dengan cara menyamakan angka F hitung dan F tabel. Hasil uji F dari tabel ANOVA dengan hipotesis yaitu:

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

$$H_a : \text{paling sedikit ada satu } \beta_i \neq 0$$

Kriteria yang digunakan dalam pengambilan uji statistik F adalah sebagai berikut:

1. Jika hasil uji memiliki nilai signifikan $> \alpha$ maka model regresi tidak layak digunakan dalam penelitian.
2. Jika hasil uji memiliki nilai signifikan $< \alpha$ maka model regresi layak digunakan dalam penelitian.

3.7.7 Pengujian Hipotesis Penelitian (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Jumlah dan nilai probabilitas (Sig) digunakan untuk menentukan statistik uji t dengan SPSS. Hasil dasar penentuan uji t adalah :

a. $H_0 : \beta_1 = 0$

$$H_a : \beta_1 > 0$$

b. $H_0 : \beta_2 = 0$

$$H_a : \beta_2 > 0$$

Kriteria yang digunakan dalam pengambilan uji statistik t adalah sebagai berikut:



Jika hasil uji memiliki nilai signifikan $< \alpha$ maka variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat sedangkan jika hasil uji memiliki nilai Sig. $> \alpha$ maka variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

3.7.8 Pengujian Determinasi (R^2)

Menurut Ghazali (2018:97), uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi memiliki nilai antara nol dan satu. Jika R^2 memiliki nilai yang kecil berarti kemampuan variabel bebas sangat terbatas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sedangkan nilai R^2 mendekati satu maka variabel bebas dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat.

1. Jika nilai $R^2 = 0$ maka variabel bebas (X) tidak memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel terikat (Y).
2. Jika nilai $R^2 = 1$ maka variabel bebas (X) hampir memiliki kemampuan sepenuhnya untuk menjelaskan variabel terikat (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.