



BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bab ini, penulis akan menjelaskan tentang objek penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel dan teknik analisis data yang digunakan didalam penelitian ini. Penulis akan menjelaskan setiap indikator yang digunakan dalam meneliti variabel independen dan dependen dan menjelaskan bagaimana penelitian memperoleh, menyaring dan mengukur sampel penelitian.

Secara keseluruhan, pada bab ini berisikan serangkaian prosedur penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh, menyari dan mengolah data penelitian serta menghasilkan output data penelitian untuk menguji hipotesis penelitian.

A. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:68), pengertian objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Objek dalam penelitian ini adalah masyarakat di Jakarta Timur yang menggunakan jasa transportasi GrabBike.

B. Desain Penelitian

Metode penelitian adalah rencana struktur penyidikan, pengumpulan, pengukuran data, analisis data penelitian yang dirancang untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan penelitian. Menurut Cooper dkk. (2017:146-152) terdapat desain penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu:

1. Tingkat Rumusan Masalah

Penelitian ini termasuk dalam studi formal. Studi formal adalah studi yang dimulai dengan adanya sebuah hipotesis atau sebuah pertanyaan penelitian yang melibatkan prosedur yang tepat dan spesifik sumber data. Tujuan dari desain



formal adalah menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan.

2. Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan perspektif metode pengumpulan data, pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini ialah studi komunikasi. Metode yang digunakan adalah dengan survey, dimana peneliti menyebarkan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan kepada responden dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada subjek penelitian yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian.

3. Kontrol Peneliti Terhadap Variabel

Dalam penelitian ini, peneliti hanya dapat menggunakan desain *ex post facto*, peneliti tidak memiliki control atas variabel dalam pengertian bahwa peneliti tidak memiliki kemampuan untuk memanipulasi, peneliti hanya melaporkan apa yang terjadi atau sedang terjadi.

4. Tujuan Studi

Penelitian ini termasuk studi kausal, yang bermaksud untuk menguji apakah terhadap hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti yaitu terdapat pengaruh kualitas layanan, harga, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan.

5. Dimensi Waktu

Dimensi waktu yang digunakan dalam penelitian ini ialah studi lintas bagian (*cross-sectional*), dikarenakan penelitian ini dilakukan hanya dalam satu periode tertentu untuk memperoleh data dengan menyebarkan kuesioner pada bulan Juni 2023 yang nantinya hasil responden yang diperoleh peneliti akan di uji menggunakan SPSS versi 24.



6. Cangkupan Topik

Penelitian ini menggunakan studi statistik karena desain ini mencakup yang lebih luas dan bukan mendalam. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan sampel dari responden yang telah dipilih dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel tersebut dan hipotesis yang diuji secara kuantitatif.

7. Lingkungan Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (field studies) yang dimana subjek dan objek penelitian berada dalam lingkungan nyata

8. Kesadaran Persepsi Partisipan

Dalam penelitian ini, persepsi subjek yang diusahakan ialah subjek tidak merasa ada penyimpangan dari situasi sehari-hari sampai subjek merasa ada penyimpangan, tetapi tidak dikaitkan dengan penelitian.

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau nilai dari orang yang kegiatan tersebut mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2019:68). Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yang digunakan oleh penulis yaitu:

1. Variabel Independen (Independent Variabel)

Variabel independen juga sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor, dan antecedent. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas.

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen Sugiyono (2019:69). Variabel independen yang digunakan ialah kualitas layanan, harga dan promosi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



a. Kualitas Layanan

Menurut Adista dan Dharmawan (2019) kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik tingkatan pelayanan yang dapat diberikan kepada pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan.

Tabel 3.1
Indikator Kualitas Layanan (X1)

Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	Skala
Kualitas Layanan	Bukti fisik	Driver GrabBike berpenampilan rapih dan professional.	Interval
	Cepat tanggap	Driver GrabBike datang tepat waktu	Interval
	Jaminan	Driver Grab Bike selalu bersikap sopan dalam memberikan pelayanan	Interval
		Saya merasa aman pada saat berinteraksi langsung dengan driver GrabBike.	Interval
	Empati	Driver Grab Bike selalu memperlakukan pelanggan dengan penuh kepedulian.	Interval
		Waktu operasi 24 jam dari Grab yang memudahkan saya dalam berpergian.	Interval
	Keandalan	Driver GrabBike memberikan pelayanan yang baik secara konsisten.	Interval

Sumber : Kotler dan Keller 2016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



b. Harga

Menurut Tjiptono dalam Gofur (2019) harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa.

Tabel 3.2
Indikator Harga

Variabel	Indikator	Butir Penyataan	Skala
Harga	Keterjangkuan harga	Harga yang ditawarkan layanan GrabBike terjangkau	Interval
	Kesesuaian harga dengan kualitas kayanan	Harga yang ditawarkan layanan Grab bike sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan	Interval
	Daya saing harga	Harga yang ditawarkan layanan Grab Bike bersaing dengan merk lain.	Interval
	Kesesuain harga dengan manfaat	Harga yang ditawarkan layanan Grab Bike sesuai dengan manfaat yang diberikan.	Interval

Sumber: Indrasari 2019

c. Promosi

Menurut Tjahjaningsih (2013) promosi adalah salah satu variabel yang terdapat dalam bauran pemasaran yang memiliki peran penting dalam mengkomunikasikan keberadaan dan nilai produk kepada calon pelanggan.

© 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.



Tabel 3.3

Indikator Promosi

Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	Skala
Promosi	Hubungan masyarakat	Saya mengklaim voucher potongan tarif yang ditawarkan oleh Grab melalui berbagai event-event tertentu.	Interval
	Periklanan	Saya mendapatkan informasi <i>discount</i> dari media elektronik.	Interval
	Promosi penjualan	Saya sering mendapatkan <i>discount</i> disetiap awal bulan pada GrabBike.	Interval
	Penjualan perseorangan	Saya mendapatkan informasi tentang kode <i>discount</i> melalui driver GrabBike.	Interval

Sumber: Amialia et al 2012

2. Variabel Dependen (Dependent Variabel)

Variabel dependen disebut juga sebagai variabel output, kriteria, konsekuen.

Dalam Bahasa Indonesia sering disebut variabel terikat. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat adanya variabel bebas (Sugiyono, 2019:69). Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan.

© 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.



Tabel 3.4

Indikator Kepuasan Pelanggan

Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	Skala
Kepuasan Pelanggan	<i>Atributes related to product</i>	Saya puas dengan kondisi motor GrabBike	Interval
		Saya puas dengan harga GrabBike sebanding dengan layanan yang diberikan.	
	<i>Atributes related to service</i>	Saya puas dengan pengemudi GrabBike yang sopan.	Interval
		Saya puas dengan pengemudi GrabBike yang ramah.	
	<i>Atributes related to purchase</i>	Saya puas karena proses memesan GrabBike sangat mudah dan cepat.	Interval
		Saya puas dengan reputasi GrabBike yang baik dimata masyarakat.	

Sumber: Saida et al 2012

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

D. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subjek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti. Sedangkan sampel adalah jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden yang pernah menggunakan layanan GrabBike di Jakarta Timur. Peneliti menggunakan saran



sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono 2019). Alat bantu berupa software komputer yang digunakan untuk menganalisis data adalah software IBM *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) 4 adapun Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Skala Likert

Teknik penyusunan skala yang mudah dan banyak menggunakan skala likert. Teknik skala likert digunakan untuk mengukur variabel yang akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Tabel 3.5

Tabel Skala Pengukuran

Kategori	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (SKS)	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber : Sugiyono (2018)

2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika setiap butir pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Imam Ghozali 2018:52).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi IBI KKG (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.



Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel

untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, hal ini n merupakan jumlah sampel dan alpha 5%. Maka akan muncul output yang menampilkan output yang menampilkan hasil dari pengujian yang dilakukan. Kemudian hasilnya akan dibandingkan dengan hasil total signifikan dari setiap variable dengan r tabel. Apabila r hitung lebih besar dari r tabel maka dapat dinyatakan bahwa setiap indikatornya valid (Ghozali 2018:52).

3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jawaban responden terhadap pertanyaan dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak oleh karena itu masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama yaitu AUTONOMI (Imam Ghoxali 2018:45).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *Cronbach Alpha* dikarenakan pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.70 (Imam Ghoxali 2018:46) Terdapat 2 kriteria pengambilan keputusan yaitu:

- 1) Nilai *Cronbach Alpha* > 0.70, maka instrumen dinyatakan reliabel.
- 2) Nilai *Cronbach Alpha* < 0.70, maka instrumen dinyatakan tidak reliable

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



Menurut Ghozali (2018:161) uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.

Dalam penelitian ini, uji normalitas data yang digunakan ialah dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Selanjutnya dapat melihat nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* dengan membandingkannya dengan tingkat kesalahan $\alpha = 5\%$ dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Asymp. Sig* $> 0,05$ maka data distribusi normal.
- 2) Jika nilai *Asymp. Sig* $< 0,05$ maka data distribusi tidak normal.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2018:107) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi sesama variabel independen sama dengan nol

Dalam pengujian multikolinieritas dilakukan dengan menggunakan *Tolerance* dan *Inflation factor (VIF)*. Kedua ukuran tersebut menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Terdapat 2 dasar pengambilan keputusan yaitu:

- 1) Jika nilai *Tolerance* $> 0,1$ dan *VIF* < 10 maka menunjukkan tidak terjadi multikolinieritas.



- 2) Jika nilai *Tolerance* < 0,1 dan *VIF* > 10 maka menunjukkan multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut Homoskedastisitas. Model regresi yang baik ialah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas (Ghozali 2018:137).

Terdapat beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas. Dasar analisis ialah:

- 1) Jika pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Regresi Linier Berganda

Dalam analisis regresi, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Hasil analisis regresi adalah berupa koefisien untuk masing-masing variabel independen. Koefisien ini diperoleh dengan cara memprediksi nilai variabel dependen dengan suatu persamaan (Ghozali 2018:95). Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



X_1 = Kualitas Layanan

X_2 = Harga

X_3 = Promosi

e = Error

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

5. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Keseluruhan dari Regresi Sampel (Uji Statistik F)

Uji statistik F digunakan untuk menguji joint hipotesis bahwa variabel-variabel bebas secara bersama-sama dengan nol (Ghozali 2018:98). Pengujian menggunakan nilai signifikansi $\alpha = 0,05$ dan dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

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

$$H_a : \text{Tidak semua } \beta_i = 0$$

Kriteria pengambilan keputusan uji F yaitu :

- 1) Jika Sig. < 0,05 maka model regresi dapat digunakan.
- 2) Jika Sig. > 0,05 maka model regresi tidak dapat digunakan.

b. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali 2018:98). Uji t dilakukan untuk membandingkan nilai signifikansi dengan tingkat kepercayaan sebesar 5%. Berikut merupakan hipotesis statistik:

$H_0: \beta_i = 0$, maka variabel independen ke-i tidak berpengaruh positif signifikan terhadap variabel dependen

$H_a: \beta_i > 0$, maka variabel independen ke-i berpengaruh positif signifikan terhadap variabel dependen

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.



Kriteria pengambilan keputusan uji t yang digunakan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai sig-t < 0,05 maka tolak H_0 yang berarti terdapat cukup bukti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai sig-t > 0,05 maka terima H_0 yang berarti tidak terdapat cukup bukti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Terdapat kriteria keputusannya adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai R^2 mendekati satu artinya variabel-variabel independen memberikan banyak informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.
- 2) Nilai R^2 mendekati nol berarti kemampuan variabel-variabel independen menerangkan variasi variabel dependen pada penelitian cenderung terbatas.

© 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.



© 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.