



BAB III

METODE PENELITIAN



Hak Cipta milik di Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3.1. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini objek yang akan diteliti adalah aplikasi CGV Cinemas Indonesia. Subjek penelitian ini konsumen yang pernah melakukan pembelian melalui aplikasi CGV Cinemas Indonesia dan berdomisili di daerah Jakarta.

3.2. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah suatu perencanaan dan struktur dari investigasi yang disusun untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan penelitian (Schindler 2022: 75)

Untuk tujuan penelitian ini, desain penelitian berikut yang akan digunakan:

3.2.1. Tingkat Perumusan Masalah

Penelitian ini merupakan bagian dari studi formal yang dimulai dengan merumuskan hipotesis atau pertanyaan penelitian, serta melibatkan prosedur dan spesifikasi sumber data. Tujuan dari desain studi formal ini adalah untuk menguji hipotesis dan memberikan jawaban atas semua pertanyaan penelitian.

3.2.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan diterapkan dalam penelitian ini adalah survei melalui distribusi kuesioner secara elektronik dengan menggunakan *Google Forms*. Kuesioner tersebut akan berisi pernyataan yang harus dinilai oleh responden, dan hasil respons dari masing-masing individu akan dikumpulkan oleh peneliti. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring dan juga luring, di mana peneliti akan mengunjungi toko fisik untuk bertanya langsung kepada konsumen CGV. Peneliti akan meminta kepada pelanggan yang telah melakukan pembelian menggunakan aplikasi CGV Cinemas Indonesia untuk mengisi kuesioner tersebut.

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



3.2.3 Kontrol Peneliti Terhadap Variabel

© Dalam penelitian ini, peneliti tidak memiliki kendali langsung terhadap variabel-variabel yang diteliti, karena variabel-variabel tersebut sudah ada dalam kondisi yang ada dimana peneliti hanya mengamati hubungan antara variabel-variabel yang telah ada.

3.2.4 Tujuan Studi

Tujuan penelitian ini dikategorikan menjadi dua kelompok: studi deskriptif dan studi kausal. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kausal, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang ada.

3.2.5 Dimensi Waktu

Dimensi waktu dalam penelitian dapat dibedakan menjadi studi data berkala (*longitudinal*) dan studi lintas seksi (*cross-sectional*). Penelitian ini mengadopsi pendekatan studi lintas seksi (*cross-sectional*), yang menunjukkan bahwa penelitian dilakukan pada satu titik waktu tertentu.

3.2.6 Cakupan Ruang Lingkup Topik

Penelitian ini menerapkan pendekatan statistik karena memiliki cakupan yang lebih luas, dengan tujuan untuk mengidentifikasi karakteristik populasi dan menguji hipotesis secara kuantitatif.

3.2.7 Lingkungan Penelitian

Lingkungan penelitian ini dilakukan di lapangan, mencakup pengukuran yang berlangsung secara real dan memiliki data yang faktual dalam konteks yang sesungguhnya. Penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang tinggal di Jakarta.



3.2.8 Kesadaran Perspesi Partisipan

Persepsi subjek atau responden dipengaruhi oleh tingkat kesadaran masing-masing individu. Dalam konteks ini, hasil penelitian akan dipengaruhi oleh pandangan responden yang mengisi kuesioner.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2022:80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti yang dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam konteks penelitian ini, populasinya dalah seluruh konsumen yang pernah menonton di CGV yang dibeli melalui aplikasi CGV Cinemas Indonesia di daerah Jakarta.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2022:81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang akan dipilih untuk menjadi responden penelitian. Dalam konteks penelitian ini, sampel akan diambil dari konsumen CGV Cinemas Indonesia di Jakarta yang memenuhi kriteria tertentu.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *non-probability sampling*. Menurut Sugiyono (2022:84), menjelaskan bahwa *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan teknik sampling yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan data sampel, peneliti menggunakan teknik sampling yaitu berupa *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2022:85), *purposive sampling* adalah

© 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.



teknik pengambilan sampel dalam *Non-Probability Sampling* di mana elemen-elemen dipilih berdasarkan kriteria dan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Peneliti memilih teknik ini bahwasanya ingin fokus pada individu atau kelompok dengan karakteristik khusus, yaitu mereka yang sudah pernah menonton di CGV yang dibeli melalui aplikasi CGV Cinemas Indonesia di daerah Jakarta.

3.4 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, lokasi yang ditentukan oleh peneliti adalah kawasan Jakarta, di mana menurut informasi dari aplikasi CGV Cinemas Indonesia 2025, terdapat 12 cabang bioskop yang tersebar di Jakarta, yaitu: Central Park, Bella Terra Lifestyle Center, Grand Indonesia, Slipi Jaya, Aeon Mall JGC, Buaran Plaza, FX Sudirman, Green Pramuka Mall, Pacific Place, Poins Mall, Sunter Mall, dan Transmart Cempaka Putih.

3.5 Variabel Penelitian

Dalam batasan masalah yang akan diteliti, variabel adalah suatu atribut atau sifat nilai dari orang, obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, (2022:39). Dalam penelitian ini, variabel yang dianalisis meliputi promosi penjualan, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan dalam aplikasi CGV Cinemas Indonesia daerah Jakarta antara lain:

3.5.1 Variabel independen (X)

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya variabel terikat (Sugiyono, (2022:39). Dalam konteks ini, penelitian ini memiliki dua variabel independen yaitu promosi penjualan (X1) dan kualitas layanan (X2).



a. Promosi Penjualan (X1)

Tabel 3. 1
Dimensi Variabel Promosi Penjualan

VARIABEL	DIMENSI	PERNYATAAN	SKALA
Promosi Penjualan Kotler & Keller (2016:625)	<i>Size</i>	1. Aplikasi CGV memberikan potongan diskon yang besar bagi saya. 2. Aplikasi CGV memberikan cashback yang besar bagi saya.	Likert
	<i>Conditions for Participation</i>	Aplikasi CGV memiliki persyaratan yang mudah untuk menikmati promosi	Likert
	<i>Duration</i>	Aplikasi CGV memberikan waktu periode promosi yang lama.	Likert
	<i>Distribution Vechicle</i>	Aplikasi CGV memberikan kemudahan akses untuk mendapatkan promosi yang menarik.	Likert

Sumber: Kotler & Keller (2016:625)

b. Kualitas Layanan (X2)

Tabel 3. 2
Dimensi Variabel Kualitas Layanan

VARIABEL	DIMENSI	PERNYATAAN	SKALA
Kualitas Layanan Kotler et al. (2019: 671)	<i>Reliability</i> (keandalan)	Aplikasi CGV memberikan informasi akurat tentang jadwal film dan ketersediaan tiket.	Likert
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	1. Aplikasi CGV memberikan respon dengan cepat dalam menanggapi pertanyaan dan kebutuhan pengguna. 2. Aplikasi CGV memastikan dengan cepat pengalaman pemesanan tiket yang lancar dan efisien.	Likert



<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p><i>Assurance</i> (Jaminan)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi CGV memberikan jaminan kepada pengguna dengan menyediakan informasi harga yang jelas 2. Aplikasi CGV memberikan jaminan kepada pengguna dengan menyediakan informasi jam tayang yang tepat waktu 	Likert
	<p><i>Emphaty</i> (Empati)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi CGV menunjukkan kepedulian dengan memahami kebutuhan pengguna 2. Aplikasi CGV menyediakan layanan yang ramah terhadap pertanyaan dan masukan dari pelanggan. 	Likert
	<p><i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi CGV memberikan tampilan visual yang menarik 2. Aplikasi CGV memudahkan pengguna dalam bertransaksi 	Likert

Sumber: Kotler et al. (2019: 671)

3.5.2 Variabel dependen (Y)

Variabel dependen merupakan variabel yang di pengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, Sugiyono, (2022:39). Dalam konteks ini, penelitian ini memiliki satu variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 3. 3
Dimensi Variabel Kepuasan Pelanggan

VARIABEL	DIMENSI	PERNYATAAN	SKALA
<p>Kepuasan Pelanggan Kotler & Keller (2016:155)</p>	Tetap Setia	Saya akan tetap setia membeli tiket di aplikasi CGV.	Likert
	Membeli Ulang Produk yang ditawarkan	Saya akan membeli ulang tiket saat CGV memperkenalkan film baru yang menarik di aplikasinya.	Likert
	Merekomendasikan Produk	Saya akan selalu merekomendasikan aplikasi CGV kepada orang lain	Likert
	Bersedia Membayar Lebih	Saya bersedia membeli tiket nonton di aplikasi CGV apabila harga naik.	Likert
	Memberi Masukan	Saya akan memberikan masukan kepada aplikasi CGV	Likert

Sumber: Kotler & Keller (2016:155)



3.6 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan teknik komunikasi langsung melalui penyusunan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien dapat diterapkan ketika peneliti memiliki pemahaman yang jelas mengenai variabel yang diukur serta ekspektasi yang realistis terhadap responden (Sugiyono, 2022:142). Peneliti mengumpulkan data dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik menggunakan *Google Form* yang akan disebar melalui internet dengan memanfaatkan berbagai platform *online*, seperti media sosial dan email. Kuesioner akan diarahkan kepada seluruh konsumen yang pernah menonton di CGV yang dibeli melalui aplikasi CGV Cinemas Indonesia di daerah Jakarta.

Dalam proses pembuatan kuesioner, peneliti akan menggunakan Skala Likert. Menurut Sugiyono (2022:93) menjelaskan bahwa skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam setiap jawaban instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi nilai dari sangat positif sampai sangat negatif. Dalam konteks penelitian ini, Peneliti menggunakan penilaian skala likert dengan tingkatan nilai sebagai berikut : 5 (Sangat Setuju), 4 (Setuju), 3 (Ragu-ragu), 2 (Tidak Setuju), dan 1 (Sangat Tidak Setuju).

Tabel 3. 4 Tabel Skala Likert

Skala Peringkat	Bobot
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-ragu (RG)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Sugiyono (2022:93)

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



3.7 Pengolahan Data dan Analisis Data

3.7.1 Pengolahan Data

Ketika seluruh data penelitian berhasil dikumpulkan, langkah berikutnya adalah melakukan pengolahan data. Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan aplikasi IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) Statistics 26 sebagai alat bantu untuk memproses dan menghitung data. Penggunaan perangkat lunak ini sangat penting karena dapat menyederhanakan proses pengolahan data, memungkinkan peneliti untuk dengan mudah menganalisis informasi yang telah dikumpulkan. Dengan demikian, peneliti dapat lebih fokus pada interpretasi hasil dan pengambilan keputusan yang didasarkan pada data yang valid dan reliabel. Proses pengolahan ini mencakup berbagai tahapan, seperti pembersihan data, analisis statistik, dan penyajian hasil, yang semuanya bertujuan untuk menghasilkan informasi yang berguna dan mendukung tujuan penelitian secara keseluruhan.

3.7.2 Analisis Data

a. Evaluasi Model Pengukuran

1) Uji Validitas

Menurut Umar (2019:63), menyatakan bahwa uji validitas adalah alat yang dapat digunakan untuk menilai kesesuaian antara data yang diperoleh dari objek penelitian dan data yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti. Pada penelitian ini, peneliti dalam menguji validitas akan menggunakan metode Corrected Item - Total Correlation Suatu item dinyatakan layak atau tidak berdasarkan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 5% , di mana sebuah item dianggap valid jika memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan bernilai positif, maka item tersebut dinyatakan valid; sebaliknya,

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.



jika r hitung lebih kecil dari r tabel, item tersebut dianggap tidak valid ,Umar (2019:73).

Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2021:61), Uji reliabilitas merupakan suatu alat uji untuk mengukur suatu angket yang berupa indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu angket dapat dikatakan reliabel atau memiliki keterandalan jika jawaban yang diperoleh dari seseorang terhadap pernyataan bersifat stabil dan konsisten dari tahap demi tahap, sehingga jawaban tersebut dapat berjalan dengan lurus secara konsisten.

Aplikasi program SPSS menyediakan fitur untuk mengukur reliabilitas menggunakan uji statistik Cronbach Alpha (α) pada pertanyaan yang berkaitan dengan semua variabel. Dalam penelitian ini, penggunaan Uji Cronbach Alpha bertujuan untuk menilai tingkat reliabilitas kuesioner. Metode yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai r hasil dengan konstanta (0,7). Dalam uji reliabilitas, nilai r hasil ini disebut r alpha, di mana jika r alpha $>$ konstanta (0,7), maka pertanyaan tersebut dianggap reliabel, Umar (2019:72).

Analisis Deskriptif

Menurut Umar (2019:90), menyatakan bahwasanya analisis deskriptif adalah suatu pemrosesan data yang masih mentah ke dalam data yang sudah dikelola / filterisasi yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai data dan variabel-variabel penelitian sehingga menjadi lebih mudah untuk dijelaskan. Berikut adalah analisis deskriptif yang digunakan:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



1) Rata-rata (mean)

Rata-rata adalah sejumlah nilai yang diperoleh dari hasil distribusi jumlah pengamat, dimana total jumlah nilai pengamatan dibagi dengan jumlah pengamat. Menurut Schindler (2022:363), rumus dari rata-rata adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

x = Rata-rata hitung

Xi = Nilai sampel ke- i

n = Jumlah data atau Jumlah sampel

2) Skala Likert

Setelah memperoleh nilai rata-rata, langkah selanjutnya adalah dengan membuat rentang skala yang digunakan untuk menentukan posisi responden. Posisi responden ditentukan melalui setiap skor setiap variabel. Pada penelitian ini, skala yang digunakan adalah skala Likert. Menurut Sugiyono (2022:93), mengungkapkan bahwa skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur suatu pendapat, sikap serta persepsi seseorang terkait fenomena yang ada. Skala Likert memberikan titik pengukuran yang diukur berdasarkan jawaban tanggapan dari responden kuesioner yang berlandaskan nilai angka numerik yang menunjukkan tingkat hal yang mendukung atau tidak mendukung. Dengan begitu, peneliti mampu untuk mengetahui pengukuran dari sikap responden saat menjawab kuesioner.

© 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.



Menurut Sugiyono (2022:94), Skala Likert terdiri atas lima tahapan skor angka yang ditentukan melalui skor yang paling besar adalah 5 (lima) yang bermakna sangat setuju dan skor terkecil adalah satu dengan makna sangat tidak setuju. Berikut adalah pembagian kategori skor pada kuesioner peneliti menggunakan skala Likert : 5 (Sangat Setuju), 4 (Setuju), 3 (Ragu-ragu), 2 (Tidak Setuju), dan 1 (Sangat Tidak Setuju).

3) Rentang Skala

Menurut Umar (2019:91), rentang skala adalah untuk menentukan posisi dari responden dengan menggunakan skor dari setiap variabel. Rumusnya sebagai berikut:

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

Keterangan:

R_s = Rentang skala penelitian

m = Banyaknya kategori

Skor terbesar dalam penelitian ini yaitu 5, sedangkan skor terkecil yaitu 1. sedangkan jumlah kategori yaitu 5, maka dapat ditentukan rentang skala sebagai berikut:

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



Tabel 3. 5 Rentang Skala

Rentang Skala	Keterangan
1.00-1.80	Sangat Tidak Setuju
1.81-2.60	Tidak Setuju
2.61-3.40	Ragu-ragu
3.41-4.20	Setuju
4.21-5.00	Sangat Setuju

Sumber: Umar (2019:91)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

c Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas menurut Ghozali (2021:196) bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi, variabel gangguan atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah data yang berdistribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistic non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* dengan taraf signifikan 0,05. Dalam penelitian ini, hipotesis ditentukan dengan cara seperti berikut:

Ho : Data residual berdistribusi normal

Ha : Data residual berdistribusi tidak normal

Hasil uji dapat diidentifikasi dengan :

- i) Jika nilai Sig. > 0,05 atau 5% maka terima Ho, artinya nilai residual berdistribusi normal.
- ii) Jika nilai Sig. < 0,05 atau 5% maka tolak Ho, artinya residual tidak berdistribusi normal.

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



2) Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2021: 157) Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat korelasi antara variabel independen dalam model regresi. Sebuah model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi antara variabel independen. Untuk mengukur apakah ada atau tidak multikolinieritas dalam model regresi dapat dilakukan uji korelasi antara variabel independen dengan menggunakan variance inflation factor (VIF). Kriteria apakah ada atau tidaknya multikolinieritas adalah sebagai berikut:

- i) Dapat diindikasikan bahwa terjadi multikolinieritas, jika nilai $Tolerance \leq 0,10$ dan $VIF \geq 10$.
- ii) Dapat diindikasikan bahwa tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai $Tolerance \geq 0,10$ dan $VIF \leq 10$.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menurut Ghozali (2021:178) bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terdapat perbedaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian residual tetap dari satu pengamatan ke pengamatan lain, kondisi ini disebut homoskedastisitas, sedangkan jika varian tersebut berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode Spearman Rho.

- i) Jika nilai signifikan (sig) $> 0,05$ atau 5% maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.
- ii) Jika nilai signifikan (sig) $< 0,05$ atau 5% maka terjadi Heteroskedastisitas.

© 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.



d. Uji Hipotesis

1) Pengujian Kesesuaian Model (Uji F)

Menurut Ghozali (2021:148) Uji F atau ANOVA (*Analysis of Variances*) merupakan cara atau sebuah metode untuk melakukan pengujian terhadap keberfungsian model regresi. Nilai hitung dan signifikansi F diambil dari tabel ANOVA. Kriteria pengambilan keputusan berdasarkan uji F yaitu dijabarkan menjadi:

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

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

Dasar pengambilan keputusan mengenai uji statistik F:

- i) Jika nilai Sig F < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, semua variabel bebas atau independen memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat atau dependen.
- ii) Jika nilai Sig F > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya, semua variabel bebas atau independen tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat atau dependen.

2) Uji Signifikan Koefisien (Uji t)

Menurut Ghozali (2021:148), Uji t pada dasarnya berfungsi untuk mengukur sejauh mana pengaruh masing-masing variabel independen dalam menjelaskan perubahan pada variabel dependen. Hipotesis yang diterapkan adalah sebagai berikut:



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.

$$H_0: \beta_1 = 0$$

$$H_a: \beta_1 \neq 0$$

Adapun dasar kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

i) Jika nilai Sig. < 0,05 atau t hitung > t tabel, maka tolak H_0 yang berarti variabel bebas secara individual secara signifikan mempengaruhi variabel terikat.

ii) Jika nilai Sig. > 0,05 atau t hitung < t tabel maka tidak tolak H_0 yang berarti variabel bebas secara individual secara signifikan tidak mempengaruhi variabel terikat.

3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2021:147), koefisien determinasi pada dasarnya mengukur seberapa efektif model dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen. Nilai koefisien determinasi selalu bernilai positif karena merupakan rasio dari jumlah kuadrat, dan nilainya berkisar antara 0 hingga 1. Jika nilai R^2 yang diperoleh menunjukkan angka negatif, maka R^2 tersebut akan dianggap sama dengan 0. Berikut adalah kriteria alternatif yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan:

i) $R^2 = 0$, artinya variabel independen (X) tidak memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen (Y).

ii) $R^2 = 1$, artinya variabel independen (X) secara sepenuhnya memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen (Y).



4) Uji Regresi Berganda Linear

Penelitian ini menerapkan metode analisis data berupa regresi linier berganda. Menurut Ghozali (2021:145) menjelaskan bahwa regresi linier berganda adalah suatu teknik yang digunakan untuk menganalisis hubungan serta dampak antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam studi ini, terdapat tiga variabel yang terdiri dari dua variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen pertama adalah Promosi Penjualan (X_1), sedangkan variabel independen kedua adalah Kualitas Layanan (X_2). Kedua variabel ini akan dianalisis untuk mengetahui pengaruhnya terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pelanggan (Y). Model persamaan regresi linier berganda dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_i$ = Koefisien regresi masing-masing X_i

X_1 = Promosi Penjualan

X_2 = Kualitas Layanan

ε = Variabel pengganggu (Residual *Error*)

© 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.