



## BAB III

### METODE PENELITIAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A Obyek Penelitian

Objek yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Bianca *Printing* yang berlokasi di Kelapa Gading, Jakarta Utara. Variabel-variabel yang diteliti adalah citra merek (X1), kualitas layanan (X2), dan perilaku pascapembelian (Y). Subjek penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa Bianca *Printing* minimal satu kali dalam 6 bulan terakhir di lokasi Kelapa Gading. Penelitian dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner untuk mengoptimalkan efisiensi waktu dan biaya.

#### B Disain Penelitian

Menurut Cooper & Schindler (2020: 75) desain penelitian merupakan suatu perencanaan dan struktur dari investigasi yang disusun untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan penelitian. Perencanaan adalah skema menyeluruh atau program dari penelitian, termasuk mencakup garis besar dari apa yang ingin dilakukan oleh peneliti dari penulisan hipotesis dan implikasi operasionalnya pada analisis data akhir.

#### C Variabel Penelitian

Berikut ada dua jenis variabel dalam penelitian ini yaitu variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas (*independent variable*). Dalam

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



mengidentifikasi variabel dalam penelitian ini terdapat 2 variabel bebas (*independent variable*) yaitu Citra Merek (X1) dan Kualitas Layanan (X2), dan 1 variabel terikat (*dependent variable*) yaitu Perilaku Pascapembelian (Y):

**1. Variabel terikat (*Dependent Variable*)**

Menurut Zeithaml dan Bitner (2021:122), Perilaku pascapembelian dapat diukur dengan 8 indikator beserta butir pertanyaan yang disajikan konsumen pada *table 3.1*.

**Tabel 3.1**

**Operasionalisasi Variabel Perilaku Pascapembelian**

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Pernyataan	Skala
Perilaku Pasca Pembelian (Zeithaml dan Bitner, 2021:122)	<i>Recommending the company to others</i>	Pelanggan dapat membicarakan kualitas jasa yang positif kepada publik	Anda membicarakan kualitas jasa Bianca <i>Printing</i> yang positif kepada orang lain	Interval
		Pelanggan dapat merekomendasikan jasa kepada orang lain	Anda akan merekomendasikan jasa Bianca <i>Printing</i> kepada orang lain	
	<i>Remaining loyal</i>	mempertimbangkan perusahaan sebagai pilihan pertama dalam membeli atau menggunakan jasa	Anda mempertimbangkan Bianca <i>Printing</i> sebagai pilihan <i>pertama</i> dalam memenuhi kebutuhan <i>Printing</i>	
	<i>doing less business with the company</i>	Pelanggan melakukan bisnis lebih sedikit di waktu mendatang	Anda akan melakukan <i>Printing</i> kembali di Bianca <i>Printing</i> dalam waktu mendatang	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik 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.



Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Pernyataan	Skala
<p><b>©</b> Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p><b>Perilaku Pasca Pembelian (Zeithaml dan Bitner, 2021:22)</b></p> <p><b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</b></p>	<i>switching to another company</i>	Pelanggan mengalihkan bisnis kepada kompetitor karena harga yang lebih baik	Anda tidak melakukan Printing di gerai lainnya selain Bianca <i>Printing</i> walaupun lebih murah	Interval
	<i>spending more with the company</i>	Pelanggan melanjutkan hubungan bisnis dengan perusahaan walaupun terjadi kenaikan harga	Anda tetap membeli jasa Bianca <i>Printing</i> walaupun terjadi kenaikan harga	
	<i>paying a price premium</i>	Pelanggan membayar dengan harga lebih tinggi dibandingkan dengan harga yang diberikan kompetitor karena manfaat lain yang diberikan oleh perusahaan.	Anda mau membayar dengan harga lebih tinggi karena ada manfaat tambahan lain yang di berikan oleh Bianca <i>Printing</i>	
	<i>saying negative things to others</i>	Pelanggan mengeluh kepada pelanggan lain jika mengalami masalah dengan pelayanan	Jika Anda mengalami masalah di Bianca <i>Printing</i> , Anda tidak akan mengeluh kepada pelanggan lain	
	<i>complaining to outside organizations</i>	Pelanggan mengeluh atau mengadukan kepada lembaga eksternal apabila mengalami masalah dengan pelayanan perusahaan.	Jika Anda mengalami masalah di Bianca <i>Printing</i> , Anda tidak akan mengadukan kepada lembaga eksternal	
		Pelanggan mengadukan kepada pegawai atau karyawan yang bertugas jika mengalami masalah	Jika Anda mengalami masalah dengan pesanan atau pelayanan, Anda tidak akan mengadukan kepada karyawan yang bertanggung jawab	

1. Ditaring 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.



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.

## 2. Variabel bebas (Independent Variable)

### a. Citra Merek (Variabel bebas X1)

Menurut Keller & Swaminathan (2020: 119-121) terdapat tiga faktor pengukur yang membangun citra merek beserta butir pertanyaan yang disajikan konsumen pada table 3.2.

**Tabel 3.2**

**Operasionalisasi Variable Citra Merek**

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Pernyataan	Skala
Citra Merek (Keller & Swaminathan; 2020: 119-121)	<i>Strenght of Brand Associations</i>	Dapat memenuhi Relevansi Individu	Layanan yang diberikan oleh Bianca <i>Printing</i> relevan dengan kebutuhan Anda	Interval
		Dapat memberikan informasi yang Konsisten dalam waktu ke waktu	Informasi yang diberikan oleh Bianca <i>Printing</i> konsisten dari waktu ke waktu	
	<i>Favorability of Brand Associations</i>	Dapat menciptakan merek yang disukai oleh konsumen	Anda suka dengan layanan Bianca <i>Printing</i>	
	<i>Uniqueness of Brand Associations</i>	Dapat menentukan keunikan merek dengan merek lain	Bianca <i>Printing</i> memiliki keunikan atau perbedaan layanan dibandingkan merek lain	

### b. Kualitas Layanan (Variabel bebas X2)

Menurut Zeithaml dan Bitner (2021:92), Kualitas layanan dapat diidentifikasi menjadi lima faktor yang mengukur kualitas layanan serta butir pertanyaan yang disajikan konsumen pada table 3.3



Tabel 3.3

Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Pernyataan	Skala
Kualitas Layanan (Zeithaml dan Bitner, 2021:92)	Keandalan (Reliability)	Memberikan pelayanan sesuai tepat waktu	Bianca Printing memberikan pelayanan dengan tepat waktu sesuai yang sudah dijanjikan	Interval
		memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	Bianca Printing memberikan pelayanan yang baik dan sesuai yang dijanjikan	
		memberikan pelayanan yang minim kesalahan dalam proses pelayanan	Layanan Bianca Printing jarang terjadi kesalahan	
		Kebutuhan pelanggan dipenuhi secara efektif dan efisien	Anda dapat memenuhi kebutuhan Anda di Bianca Printing	
	Responsiveness (Daya tanggap)	Memberikan pelayanan cepat pada konsumen	Pelayanan Bianca Printing memproses permintaan Anda dengan cepat	
		Kesiapan untuk menanggapi permintaan konsumen	Karyawan Bianca Printing selalu siap dalam menanggapi permintaan Anda	
		Dapat merespons keluhan dan masalah pelanggan dengan cepat	Karyawan Bianca Printing dengan cepat merespon keluhan dan masalah Anda	
		Dapat memberikan tanggapan yang jelas dan mudah di pahami	Karyawan Bianca Printing dapat memberikan tanggapan yang jelas dan mudah dipahami oleh Anda	
	Assurance (Jaminan)	Karyawan yang selalu sopan dan ramah	Karyawan Bianca Printing berperilaku sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan	

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.



Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Pernyataan	Skala
<b>Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b> (Zeithaml dan Bitner, 2021:92) Hak Cipta Dilindungi Undang-undang	Assurance (Jaminan)	Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan konsumen	Karyawan Bianca Printing memiliki pengetahuan yang luas mengenai produk dan pertanyaan konsumen	Interval
		membuat konsumen aman saat bertransaksi	Anda merasa aman saat bertransaksi di Bianca Printing	
	Empathy (Empati)	Memberikan Perhatian secara individual kepada konsumen	Karyawan Bianca Printing memberikan perhatian secara individual kepada saya	
		Karyawan yang penuh kepedulian terhadap konsumen	Karyawan Bianca Printing memperlakukan konsumen dengan rasa penuh peduli	
	Tangible (Bukti Fisik)	Karyawan yang berpenampilan rapih dan profesional	Karyawan Bianca Printing berpenampilah rapih dan profesional dengan seragam	
		Tempat yang nyaman dan bersih	Bianca Printing memiliki tempat yang nyaman dan bersih	
		Fasilitas dan Teknologi yang lengkap	Fasilitas dan Teknologi yang disediakan di Bianca Printing lengkap	

#### D. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, teknik yang akan digunakan untuk pengambilan sampel adalah non-probability sampling. Jenis teknik non-probability sampling yang diambil yaitu purposive sampling dengan pendekatan judgement sampling. metode sampling ini paling umum serta nyaman digunakan dan responden dapat dipilih sesuai dengan tempat yang diwaktu yang paling tepat.

Untuk ukuran pengambilan sampel, Hair et al., (2018 : 132) menyatakan bahwa ukuran sampel sebaiknya minimal 50 dan sebaiknya 100 atau lebih besar.



Jumlah sampel minimum setidaknya Lima kali lebih banyak dari butir pertanyaan yang akan diteliti dan ukuran sample yang dipilih dapat diterima adalah 10:1. Dalam penelitian ini terdapat 30 butir pertanyaan. Sampel yang dibutuhkan berdasarkan perhitungan adalah 150 responden yang membeli jasa Bianca Printing.

### E Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang didapatkan dalam penelitian ini adalah data primer, data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama atau responden dan menggunakan teknik komunikasi yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner *online* melalui *Google Forms* ke responden. Pengertian kuesioner menurut Sugiyono (2018: 219) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan, yang dimana daftar tersebut akan diisi oleh responden. Yang nanti nya akan dikumpulkan dan diolah menjadi objek penelitian.

Jenis kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pertanyaan tertutup, yang artinya pertanyaan telah disusun sebelumnya dengan memberikan pilihan jawaban yang sudah peneliti siapkan. Kuisisioner yang akan disebar menggunakan skala Likert dengan lima tingkatan dengan diantaranya:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju



## F. Teknik Analisis Data

Melalui data yang telah didapatkan dari hasil kuesioner yang sudah disebarkan, peneliti akan melakukan pengolahan data dan analisis data. Data-data tersebut akan dikelola dengan menggunakan program software IBM SPSS 25. Berikut metode-metode analisis yang akan digunakan pada penelitian ini :

### 1. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2018; 51), Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner, suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang ingin diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam pengambilan keputusan uji validitas, peneliti menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* dengan r table sebesar 0,361 (n=100, a=0.05).

Rumus korelasi *Pearson Product Moment* sebagai berikut :

$$r = \frac{\sum (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum (x_i - \bar{x})^2 \sum (y_i - \bar{y})^2}}$$

Keterangan:

r = Korelasi Product Moment

x = Skor tiap pertanyaan

y = Skor total



## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018; 45), Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang dua kali atau lebih. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha > 0,60 (Ghozali, 2018: 88). Adapun rumus dari Cronbach's Alpha adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ \frac{1 - \sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Nilai Reliabilitas instrumen

$k$  = Jumlah butir pernyataan

$\sigma t^2$  = Varians total

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah varians butir skor tiap item

## 3. Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Ghazali (2018; 19), analisis statistik deskriptif dapat digunakan untuk memberikan deskripsi dari suatu data dengan melihat alat analisis seperti nilai rata-rata (mean), standar deviasi, minimum, maksimum, sum, range, kurtosis, dan skewness.



## 1. Rata-rata Tertimbang

Rumus yang diterapkan untuk menghitung skor rata-rata tertimbang yaitu sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i \cdot w_i}{\sum w_i}$$

Keterangan:

X = skor rata-rata tertimbang

w<sub>i</sub> = frekuensi

X<sub>i</sub> = bobot nilai

∑w<sub>i</sub> = jumlah responden

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 2. Analisis Persentase

Analisis persentase digunakan untuk mengetahui karakteristik dari responden, yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan sebagainya. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Fri = \frac{\sum fi}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

Fri = frekuensi relatif ke-i setiap kategori

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

$\sum fi$  = jumlah responden yang termasuk kategori-*i*

$n$  = total responden

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 3. Rentang Nilai

Setelah memperoleh nilai rata-rata, selanjutnya digambarkan rentang skala untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai skor pada masing-masing variabel. Oleh karena itu, perlu dihitung rumus rentang skala sebagai berikut:

$$Rs = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan:

$Rs$  = rentang skala

$m$  = skor tertinggi pada skala

$n$  = skor terendah pada skala

$b$  = jumlah kelas atau kategori

Skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah adalah 1, dengan jumlah kelas atau kategori adalah 5, maka dapat ditentukan rentang skalanya sebagai berikut:

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

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.



Keterangan:

1,00 - 1,80 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1,81 - 2,60 = Tidak Setuju (TS)

2,61 - 3,40 = Netral (N)

3,41 - 4,20 = Setuju (S)

4,21 - 5,00 = Sangat Setuju (SS)

## H. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut (Ghozali, 2018b), analisis regresi linier berganda bertujuan untuk memprediksi dan mengestimasi adanya pengaruh lebih dari satu variabel bebas (Independen) terhadap variabel terikat (dependen). Dalam penelitian dengan model regresi linier berganda ini yang menjadi variabel terikat (dependen) adalah perilaku pascapembelian, dan yang menjadi variabel bebas (Independen) adalah kualitas layanan dan citra merek. Untuk menganalisis hubungan antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen tersebut maka digunakan software SPSS 26. Rumus persamaan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Perilaku Pascapembelian

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien Regresi

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.



$X_1$  = Citra Merek

$X_2$  = Kualitas Layanan

$e$  = Error

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### I. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan memiliki ketepatan, tidak terjadinya estimasi yang bias serta konsisten dari persamaan regresi yang diterapkan. Pengujian asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah terdiri dari Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji Autokorelasi.

#### 1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018) bahwa uji normalitas digunakan untuk melihat apakah memiliki distribusi normal dalam pengujian pada model regresi, variabel pengganggu atau residual. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik one sample Kolmogorov-Smirnov Test (1-Sample K-S), dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut jika nilai signifikansi < 0,05 maka data tidak terdistribusi normal dan jika nilai signifikansi > 0,05 maka data terdistribusi normal.

#### 2. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018) bahwa uji multikolinearitas digunakan untuk melihat apakah ditemukan adanya korelasi antara variabel independen pada pengujian model regresi. Kriteria yang digunakan untuk mengetahui ada atau

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.



tidaknya multikolinearitas dengan melihat dari nilai tolerance dan Variance

Inflation Factor (VIF) yaitu dengan nilai pengambilan keputusan:

- 1) Jika  $VIF < 10$  dan  $tolerance > 0,1$  maka tidak terdapat multikolieritas
- 2) Jika  $VIF \geq 10$  dan  $tolerance < 0,1$  maka terdapat multikolieritas

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018) bahwa uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam pengujian model regresi. Uji yang dapat dilakukan untuk melihat heteroskedastisitas terjadi atau tidak adalah dengan menggunakan uji koefisien korelasi spearman'rho. Uji koefisien korelasi spearman'rho mengkorelasikan variabel independen dengan residualnya. Kriteria pengujian dengan menggunakan tingkat signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi. Apabila korelasi antara variabel independen dengan residualnya memberikan signifikan  $> 0,05$  maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

## J PENGUJIAN HIPOTESIS

Setelah data sudah lulus dalam pengujian kualitas data, kemudian dilanjutkan dengan uji statistik untuk menguji hipotesis dengan menggunakan pengujian sebagai berikut:

### 1. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)

Menurut Ghozali (2018) Koefisiensi determinasi mencerminkan besarnya kemampuan model untuk memperlihatkan variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Nilai Koefisien

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.



Determinasi adalah nol dan satu. Kemampuan variabel independen amat terbatas dalam menerangkan variasi variabel dependen jika nilai  $R^2$  yang kecil. Semua informasi yang dibutuhkan akan diberikan variabel independen dalam memprediksi variabel dependen jika nilai  $R^2$  mendekati satu. Dikarenakan nilai  $R^2$  memiliki kelemahan yaitu dapat menghasilkan bias dari jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model, maka yang digunakan adalah model regresi  $R^2$  yang telah disesuaikan (Adjusted  $R^2$ ). Bila koefisien determinasi sama dengan 0 ( $R^2 = 0$ ) berarti variasi dari variabel dependen tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen. Sedangkan, jika  $R^2 = 1$  atau semakin mendekati 1 berarti variasi dari variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen.

## 2. Uji F

Menurut Ghozali (2018) Uji F digunakan untuk mengetahui apakah mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan dari semua variabel independen yang dimasukkan dalam model terhadap variabel dependen. Pengujian ini akan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Kriteria penerima atau penolakan hipotesis sebagai berikut:

- a) Ketika nilai signifikansi  $F < 0,05$ , artinya adanya pengaruh signifikan secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen.
- b) Ketika nilai signifikansi  $F > 0,05$ , artinya tidak signifikan yang berarti bahwa semua variabel independen tidak signifikan mempengaruhi 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### 3. Uji t

Hipotesis asosiatif merupakan suatu hal untuk menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih sehingga ditemukan jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif (Sugiyono, 2018). Dalam pengujian ini digunakan hipotesis statistik sebagai berikut:

$$\beta = 0, \text{ artinya } 0 \text{ berarti tidak ada hubungan atau tidak berpengaruh.}$$

Menurut Ghozali (2018) menyatakan uji t digunakan untuk menjelaskan seberapa jauh pengaruh secara individual dari pada variabel independen untuk menerangkan variabel dependen. Pengujian ini akan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Kriteria penerima atau penolakan dari hipotesis sebagai berikut: Ketika nilai signifikansi  $t < 0,05$ , artinya adanya pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Ketika nilai signifikansi  $t > 0,05$ , artinya tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

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