KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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

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

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek penelitian

Objek penelitian ini adalah *Go Food* Jakarta. Sedangkan yang dijadikan subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah menggunakan promosi penjualan berupa kode promo untuk jasa pengantaran makanan melalui *Go Food* Jakarta. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner di wilayah Jakarta.

B. Desain Penelitian

Studi deskriptif merupakan suatu metode penelitian dalam meneliti setatus dari sekelompok manusia, suatu obyek, suatu sistem pemikiran, suatu set kondisi, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa saat ini. adapun tujuan dari penelitian deskriptif ini yaitu untuk membuat gambaran, deskipsi atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang sedang diselidiki. Pendekatan yang digunakan dalam metode penelitian ini bila dilhat dari segi perspektif yang berbeda menurut Cooper dan Pamela (2006:158-161), yaitu:

1. Derajat Kristalisasi Pertanyaan Riset

Penelitian ini merupakan studi formal, karena penelitian ini diawali dengan ada adanya batasan masalah dan hipotesis penelitian dimana tujuan akhirnya adalah menguji hipotesis dan menjawab batasan masalah.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

2. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan studi komunikasi, yaitu dengan yaitu menyebarkan kuesioner dengan mengajikan pertanyaan-pertanyaan kepada subjek dan mengumpulkan jawaban-jawabannya melalui kuesioner tersebut.

3. Pengontrolan Variabel Per Riset

Penelitian ini merupakan penelitian sesudah fakta (*ex post facto)*. karena penelitian ini dilakukan setelah kejadian sesudah fakta atau peristiwa yang telah terjadi sehingga penulis tidak dapat mengontrol variable bebasnya dan sifatnya tidak dapat dimanipulasi.

4. Tujuan Studi

Penelitian ini merupakan penelitian sebab akibat (*casual-predictive*)**.** Metodeini bertujuan untuk mempelajari mengapa suatu variable dapat mengakibatkan perubahan atau pengaruh persepsi pelanggan terhadap suatu produk atau layanan tertentu.

5. Dimensi Waktu

Penelitian ini menggunakan metode lintas bagian (*cross section*), dimana penelitian hanya dilakukan sekali dan mewakili satu periode tertentu.

6. Cakupan Topik

Penelitian ini menggunakan studi desain statistik dengan tujuan untuk memperluas studi bukan untuk memperdalamnya. Hipotesis dalam penelitian ini akan diuji secara kuantitatif dengan mengunakan uji statistik.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

7. Lingkungan Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kondisi lingkungan aktual, karena data-data yang didapatkan langsung dengan penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang sudah pernah menggunakan promosi penjualan berupa kode promo untuk jasa pengantaran makanan melalui *Go Food* di wilayah Jakarta.

8. Persepsi Peserta

Hasil kesimpulan yang didapat dari penelitian ini bergantung kepada jawaban-jawaban yang diberikan oleh subjek penelitian. Dimana persepsi subjek penelitian dapat mempengaruhi hasil penelitian secara tidak terlihat. Oleh karena itu, penulis berusaha memberikan pemahaman kepada subjek penelitian untuk menghindari persepsi negatif terhadap penelitian yang sedang penulis lakukan.

C. Variabel Penelitian

Berdasarkan batasan penelitian yang akan diteliti, diperoleh beberapa variabel yang akan digunakan sebagai bahan analisis dari penelitian ini, yaitu promosi penjualan, kualitas layanan dan minat pembelian kembali, berikut mengenai variabel-variabel yang akan dibahas

Tabel 3.1

Indikator Promosi Penjualan (X1)

Variabel	Dimensi	Item	Instrumen	Skala

Promosi Penjualan Sumber : (Kotler dan Keller 2006: 546 dalam Usman dan Arnando, 2006:179)	Kupon	Daya tarik voucher senilai Rp 10.000	Voucher potongan Rp 10.000 menarik bagi anda	Interval

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Tabel 3.1

Tabel Lanjutan indikator Promosi Penjualan (X1)

Variabel	Dimensi	Item	Instrumen	Skala
		Program promosi berkelanjutan	*Go Food* secara berkelanjutan melakukan program promosi berupa *discount* dan voucher. Bagi anda program ini …..	
		Potongan harga makanan	Pengurangan harga makanan terhadap harga awal menarik minat untuk anda	
		Voucher untuk pengguna baru	Voucher *Go Food* senilai Rp 300.000 untuk pengguna baru, membuat anda tertarik untuk mengunduh aplikasi gojek	
	Paket Harga	Harga paket makanan	Harga paket makanan yang ditawarkan relatif terjangkau.	Interval
		Besarnya *Discount*	*Discount* yang ditawarkan berarti bagi anda	
		Daya tarik ongkos kirim	Ongkos kirim gratis menarik bagi anda untuk melakukan pemesanan menggunakan *Go Food*	
	Undian	Daya tarik Undian berhadiah	Undian berhadiah ditawarkan setiap melakukan pemesanan *Go Food*, menarik bagi anda	Interval
		Hadiah undian yang ditawarkan	Hadiah yang ditawarkan *Go Food* menarik minat anda sebagai konsumen	
		Frekuensi undian berhadiah	Undian berhadiah diadakan *Go Food* selama sebulan. Bagi anda program ini ….	

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

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Tabel 3.1

Tabel Lanjutan indikator Promosi Penjualan (X1)

Variabel	Dimensi	Item	Instrumen	Skala
	Imbalan berlangganan	*Reward* berupa voucher dan potongan harga	*Reward* berupa voucher potongan harga diberikan kepada pelanggan setia dan baru yang mempengaruhi minat pemesanan, program ini bagi anda ….	Interval
		Fitur yang ditawarkan	Fitur berlangganan *Go Food* memudahkan anda dalam melakukan transaksi pembayaran, bagi anda program ini ….	
		Daya tarik Diskon berlangganan	*Go Food* menawarkan diskon berlangganan yang menarik perhatian anda	

Tabel 3.2

Indikator Kualitas Layanan (X2)

Variabel	Dimensi	Item	Instrumen	Skala
Kualitas Layanan Sumber: (Tjiptono dan Chandra 2011 dalam Madjukie,2017:6)	*Reliability*	Kesesuain pesanan	Makanan yang dipesan sesuai dengan makanan restoran.	Interval
		Proses pengantaran makanan yang dapat dilihat konsumen	Proses pengantaran makanan dapat dipantau melalui GPS.	
		Ketepatan waktu layanan	Pelayanan yang diberikan tepat waktu.	
	Responsiveness	Layanan yang tanggap	Pengemudi *Go Food* memberikan pelayanan yang cepat.	Interval

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Tabel 3.2

Tabel Lanjutan indikator Kualitas Layanan (X2)

Variabel	Dimensi	Item	Instrumen	Skala
		Respon pelayanan	Pengemudi *Go Food* memberikan respon yang baik dalam pemesanan makanan, menarik minat pembelian anda	
		Kecepatan menemukan pengemudi	Tidak butuh waktu lama untuk mendapatkan pengemudi *Go Food.*	
	Assurance	Keamanan dalam penggunaan layanan	Anda merasa aman melakukan pemesanan makanan melalui *Go Food.*	Interval
		Keamanan dalam proses pengiriman	Proses pengiriman makanan aman	
		Brand Image dan kredibilitas	*Go Food* memiliki brand image yang bagus	
		Menyediakan *feed back* layanan	*Go Food* menyediakan *feedback* layanan, menarik bagi anda	
	Tangible	Kondisi makanan yang diterima	Makanan yang diterima dalam kondisi baik.	Interval
		Kebersihan dan kerapihan pengemudi	Kebersihan motor dan kerapihan pengemudi *Go Food*	
		Kemudahan aplikasi	Aplikasi Gojek mudah dimengerti.	
		Sopan santun pengemudi dalam proses pengantaran makanan	Pengemudi *Go Food* memberikan pelayanan yang sopan dalam melayani pesanan	

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Tabel 3.3

Indikator Minat Pembelian Kembali (Y)

Variabel	Dimensi	Item	Instrumen	Skala
Minat Pembelian Kembali Sumber : Ferdinand 2002 dalam Hariyanti,2011:53)	Minat Transaksional	Pemesanan kembali	Saya tertarik menggunakan kembali layanan *Go Food*	interval
	Minat Eksploratif	Pencarian informasi tentang merchant	Saya tertarik mencari informasi tentang sajian yang ada pada merchant *Go Food*	Interval
	Minat Prefensial	Pelayanan yang memuaskan	Saya lebih menyukai menggunakan layanan *Go Food* dibandingkan yang lain.	Interval
	Minat Referensial	Ketertarikan untuk merekomendasikan	Saya tertarik untuk merekomendasikan layanan *Go Food* kepada teman/ keluarga saya	Interval
		Mengajak untuk menggunakan layanan	Saya tertarik mengajak teman/keluarga saya untuk men*download* aplikasi Gojek	

D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penentuan populasi

   Populasi yang dipilih adalah konsumen yang memakai aplikasi Gojek dan sudah pernah menggunakan promosi penjualan berupa kode promosi *Go Food* di Jakarta

sebanyak 160 orang.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

2. Sampel

teknik pengambilan sampel akan dilakukan dengan *non probability sampling*. Pendekatan yang digunakan adalah *judgement sampling*, yaitu pengambilan sampel yang berdasarkan kretiria atau pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang digunakan sebagai berikut :

1. Responden penelitian merupakan pengguna aplikasi *Go Food* dalam melakukan pemesanan makanan.
2. Responden berusia diatas 17 tahun
3. Responden berdomisili di Sunter, Kelapa Gading, dan Kemayoran

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik komunikasi dengan menggunakan instrument kuisioner (angket). Menurut Sugiyono (2016:142), kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Pengumpulan data kuisioner yang dilakukan penulis menggunakan skala likert. Skala likert merupakan skala yang meminta persetujuan atas suatu pernyataan. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert yaitu skala yang berisi lima tingkat prefrensi jawaban berupa angka yang dimulai dari 1 sampai dengan 5, dimana 1 merupakan jawaban dengan nilai terendah dan 5 merupakan jawaban dengan nilai tertinggi.

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

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Tabel 3.4.1

Tabel Bobot Nilai (X1)

No	Skala	Bobot
1.	Sangat Menarik	1
2.	Menarik	2
3.	Netral	3
4.	Tidak Menarik	4
5.	Sangat Tidak Menarik	5

Tabel 3.4.2

Tabel Bobot Nilai (X2 dan Y)

No	Skala	Bobot
1.	Sangat Tidak Setuju	1
2.	Tidak Setuju	2
3.	Netral	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat Setuju	5

F. Teknik Analisis Data

1. Uji validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Validitas menurut Sugiyono (2016:125) menunjukan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Dalam mencari nilai korelasi menggunakan rumus pearson *Product Moment*, dengan rumus sebagai berikut :

RUMUS PERSON PRODUCTS MOMENT

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

Keterangan:
r : koefisien korelasi
∑X : jumlah skor item
∑Y : jumlah skor total item
n : jumlah responden

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

2. Uji reliabilitas

Menurut Umar (2019:68) uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen kuesioner dinyatakan reliabel, yaitu dapat digunakan secara konsisten menggunakan uji Cronbach's Alpha. Suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha minimal 0,6 atau lebih.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS dengan uji statistic Cronbach's Alpha. Suatu konstruk atau variable dikatakan reliable jika memberikan nilai cronbach's alpha > 0,70.

Rumus yang digunakan dalam penelitian ini :

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \; x \left\{1 - \frac{\sum S_i}{S_t}\right\}$$

Keterangan :

k : banyaknya butir pertanyaan

σt^2 : varian total

$\sum \sigma b$: jumlah varian butir pertanyaan

rxy : reliabilitas instrument

3. Analisis Deskriptif

Menurut Ghozali (2016:19), analisis deskriptif memberikan gambaran atau deskriptif suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata *(mean)*, standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, kurtosis, dan skewness (kemencengan distribusi).

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

© 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

a. Rata-rata hitung (*mean*)

Rata-rata hitung adalah penjumlahan nilai-nilai pengamatan dalam suatu distribusi yang dibagi oleh jumlah pengamatan. Rumus rata-rata hitung populasi adalah:

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

Keterangan:

$\bar{X}$ = Rata-rata hitung

Xi = Data

n = Jumlah data

b. Rentang Skala

Untuk menghitung skala penilaian, menggunakan rumus:

$$Skala = \frac{Skor\ tertinggi - skor\ terendah}{banyaknya\ kelas}$$

Skor penelitian tertinggi untuk setiap peryantaan adalah 5. Skor terendah adalah 1, sehingga rentang skala yang diperoleh:

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

Sehingga posisi jawaban menjadi sebagai berikut:

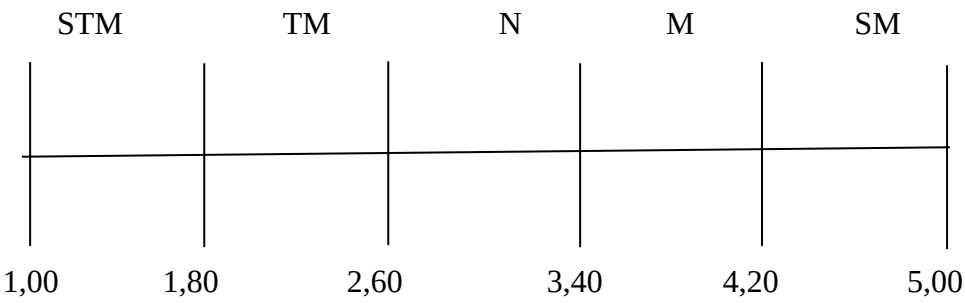
KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

© 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



Keterangan:

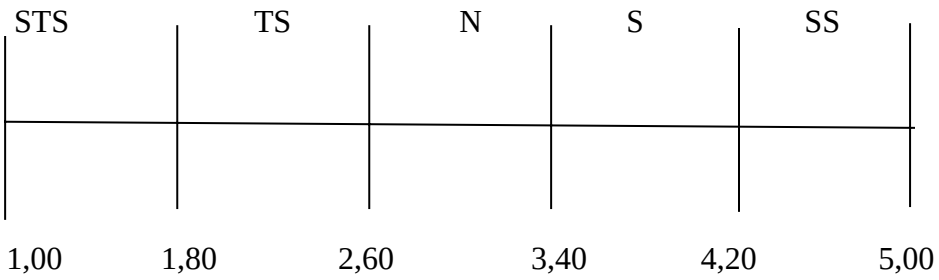
1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Menarik (STM)

1,81 – 2,60 = Tidak Menarik (TM)

2,61 – 3,40 = Netral (N)

3,41 – 4,20 = Menarik (M)

4,21 – 5.00 = Sangat Menarik (SM)



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)

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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

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

4. Analisis Presentasi

Data-data yang dikumpulkan dari kuesioner dibuat table untuk kategori data secara keseluruhan, selanjutnya data dalam data tersebut dipresentasikan untuk mengetahui tingkatan ranking terhadap masing-masing pertanyaan. Rumus presentase dapat dilibat sebagai berikut:

$$\text{Fr} = \frac{\sum F}{n} \times 100\%$$

Keterangan

Fr= frekuensi relative

F= frenkuensi

n=responden

5. Skala Likert

Pengukuran pelaksanaan unsur-unsur yang mempengaruhi Promosi penjualan, Kualitas Layanan dan Minat Pembelian kembali dilakukan dengan menggunakan skala likert yang merupakan seangkaian pernyataan mengenai pendapat responden mengenai *Go Food* Jakarta.

Menurut Sugiyono (2016:93) “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial”. Untuk pengolahan data dalam penelitian ini, kuesioner didesain dengan menggunakan rentang skala pada pertanyan di dalam kuesioner. Setiap kategori jawaban diberikan nilai rentang skala 1 sampai 5 dengan kategori berikut:

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Tabel 3.5

Skala Penilaian

Skala X1	Skala X2 dan Y
Sangat Tidak Menarik : 1	Sangat Tidak Setuju : 1
Tidak Menarik : 2	Tidak Setuju : 2
Netral : 3	Netral : 3
Menarik : 4	Setuju : 4
Sangat Menarik : 5	Sangat Setuju : 5

6. Uji Asumsi klasik

a. Uji Normalitas Residual

Uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Uji asumsi klasik pada penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov.

Ho: residual data berdistribusi normal

Ha: residual data tidak berdistribusi normal

Dasar pengambilan keputusan :

Terima Ho bila probabilitas ≥ 0.05

Tolak Ho bila probabilitas < 0.05

b. Uji multikolonieritas

Uji yang dilakukan untuk memastikan apakah di dalam sebuah model regresi ada interkorelasi atau kolinearitas antar variabel bebas. Model regresi

yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel indipenden. Adanya

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance atau VIF dari masing-masing variable dengan menggunakan software SPSS.

Dasar pengambilan keputusan:

1. Jika nilai *tolerance* ≥ 0.10 atau VIF < 10 maka tidak terdapat multikolinieritas.
2. Jika nilai *tolerance* < 0.10 atau VIF ≥ 10 maka terdapat multikolinieritas.

c. Uji heteroskedisitas

Uji heteroskedisitas adalah uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penlitian ini menggunakan uji korelasi spearman.

7. Analisis Regresi Linier Berganda

Penulis menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan program komputer SPSS untuk mengetahui regresi berganda dengan model persamaan seperti berikut:

$$Y = a + (\beta_1 X_{1)}{}^2 + \beta_2 X_{2+} E$$

Dimana:

Y = Variable terikat (Minat Pembelian kembali)

X_1= Variable Promosi Penjualan

X_2= Variable Kualitas Layanan

a = nilai konstanta

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

$\beta_{1,2}$ = koefisien regresi

E= error

Hipotesis untuk penelitian ini adalah:

Ho: Tidak ada pengaruh promosi penjualan dan kualitas layanan terhadap minat pembelian kembali.

Ha: Ada pengaruh promosi penjualan dan kualitas layanan terhadap minat pembelian kembali.

Dasar pengambilan keputusan adalah:

Terima ho, jika sig >0,05

Tolak ho, jika sig < 0,05

Beberapa pengujian yang perlu dilakukan untuk hasil persamaan regresi ganda diatas menurut Cooper and Schindler (2017:221) adalah:

a. **Uji keberatian Model (Uji F)**

Dalam regresi linier berganda, uji-F memiliki peran keseluruhan untuk model, dan masing masing variabel bebas dievaluasi dengan uji-t terpisah. Kriteria yang digunakan dalam menentukan suatu model regresi signifikan atau tidak signifikan dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

Ho = $b_1 = b_2$

Ha = tidak semua sama

(1) Dari tabel ANOVA dierpoleh nilai F hitung dan Sig. F untuk model regresi.

(2) Bandingkan nilai Sig.F dengan α=0,05

(a) Jika nilai sig F ≥ 0.05 maka model tidak fit dan tidak layak untuk digunakan

dalam penelitian

© 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.

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

© 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

(b) Jika nilai Sig.F < 0.05 maka model fit dan layak untuk digunakan dalam penelitian.

b. Uji Signifikan Koefisien (Uji t)

Uji t digunakan untuk melihat signifikasi mode regresi, apakah setiap variabel independent berpengaruh pada variabel dependent. Pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis dari penelitian didasarkan pada pertimbangan signifikasi koefisien dari setiap variabel independent terhadap variabel dependent. Kriteria yang digunakan dalam menentukan suatu variabel independent signifikan atau tidak signifikan dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

Ho: $b_i = 0$

Ha: $b_i > 0$

(1) Dari tabel *coefficient* diperoleh nilai t hitung dan Sig.1 untuk masing-masing variabel independent yang diuji

(2) Bandingkan nilai Sig. t (one tailed) dengan α=0.55

(a) Jika nilai Sig. t $\geq \alpha$ maka variable independent tidak akan berpengaruh signifikan terhadap variable dependent.

(b) Jika nilai Sig. t < α maka variable independent berpengaruh signifikan terhadap variable dependent.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Deterimnasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah berkisar

$0 \leq R^2 \leq 1$, dimana:

© 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.

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

(1) Jika $R^2 = 0$, berarti tidak ada hubungan antara X dan Y, atau model regresi yang terbentuk tidak tepat untuk meramalkan Y.

(2) Jika $R^2 = 1$, berarti garis regresi yang terbentuk dapat meramalkan Y secara sempurna.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.