

BAB III

METODE PENELITIAN

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

A. Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah restoran Carl's Jr di Mall Kelapa Gading.

Penelitian ini dilakukan terhadap pelanggan yang pernah membeli dan mengonsumsi burger di restoran Carl's Jr Mall Kelapa Gading.

B. Desain Penelitian

1. Pengertian Desain Penelitian

Menurut Uma Sekaran dan Roger Bougie (2017:109), desain penelitian (research design) adalah rencana untuk pengumpulan, pengukuran, dan analisis data, berdasarkan pertanyaan penelitian dari studi.

2. Klasifikasi Desain Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2014 : 126), diawal penelitian apapun, peneliti menghadapi tugas untuk memilih desain spesifik yang digunakan, yaitu :

a) *Degree of Research Question Crystallization*

Studi penelitian dapat bersikap formal atau eksploratif. Berdasarkan tingkat perumusan masalah, studi yang digunakan dalam penelitian ini adalah formal. Studi formal dimulai dengan hipotesis atau pertanyaan penelitian dan melibatkan prosedur yang tepat serta spesifikasi sumber data. Tujuan dari desain formal adalah untuk menguji hipotesis dan menjawab semua pertanyaan penelitian yang dikemukakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



© 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.

b) Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan metode pengumpulan data, penelitian ini menggunakan studi komunikasi. Dimana studi komunikasi dilakukan dengan memberikan memberikan pertanyaan kepada subjek penelitian dan mengumpulkan respon mereka berdasarkan makna personal maupun umum.

c) Berdasarkan pengendalian variabel-variabel

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan desain *ex post facto*. Dimana peneliti tidak memiliki control terhadap variabel-variabel, dalam artian memanipulasinya.

d) Tujuan Studi

Penelitian ini memiliki tujuan kausal. Dalam studi kausal, penulis berusaha untuk menjelaskan hubungan anatar variabel, yaitu bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen restoran Carl's Jr.

e) Dimensi Waktu

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan studi *cross sectional*. Penelitian hanya dilakukan satu kali dan menyajikan potret suatu kejadian dalam satu waktu.

f) Cakupan Topik

Penelitian ini menggunakan studi statistik dimana hipotesis dalam penelitian ini akan diuji secara kuantitatif dengan menggunakan uji statistik. Studi statistik didesain untuk cakupan yang lebih luas dan bukan lebih mendalam.



Studi ini berusaha menangkap karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel.

g) Lingkungan Penelitian

Dilihat dari lingkungan penelitian, penelitian ini termasuk sebagai penelitian lapangan. Karena penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan restoran Carl's Jr.

h) Kesadaran Persepsi Partisipan

Persepsi subjek atau responden berpengaruh terhadap proses penelitian dan merupakan hal yang penting dalam melakukan penelitian. Persepsi yang baik adalah persepsi yang nyata dan tidak ada penyimpangan di kehidupan sehari-hari.

C. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa variabel yang terdiri dari dua variabel independen (variabel bebas) dan satu variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen adalah kualitas produk dan kualitas layanan. Kualitas produk adalah karakteristik dari suatu produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan, yaitu kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan pelanggan sebagai respon





dari ekspektasi dan kenyataan sebelum dan setelah pembelian. Dimensi dan indikator setiap variabel dipaparkan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Produk

Tabel 3.1

Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk

Dimensi	Indikator	Pernyataan	Skala
Performance (kinerja)	Kualitas produk secara umum.	1. Burger restoran Carl's Jr memiliki cita rasa yang enak.	Interval
		2. Burger restoran Carl's Jr memiliki aroma yang wangi.	Interval
Features (fitur)	Karakteristik pendukung atau pelengkap produk.	1. Terdapat berbagai pilihan daging yang ditawarkan.	Interval
Reliability (kehandalan)	konsistensi rasa produk.	1. Rasa dari burger yang disajikan selalu konsisten dari waktu-kewaktu.	Interval
Conformance (kesesuaian)	Kesesuaian produk melalui komposisi dan rasa.	1. Burger yang disajikan sesuai dengan yang tertulis dalam menu.	Interval
Serviceability (kemampuan melayani)	Kemudahan layanan atau perbaikan jika dibutuhkan.	1. Burger yang tidak sesuai dapat diperbaiki dengan cepat.	Interval
Aesthetics (estetika)	Tampilan dan rasa dari produk yang menarik.	1. Burger yang ditawarkan memiliki rasa yang unik.	Interval
		2. Cara penyajian dari burger yang menarik.	Interval
Perceived quality (kepercayaan kualitas)	Presepsi pelanggan terhadap produk.	1. Produk burger yang ditawarkan berkualitas baik.	Interval

Sumber : David A. Garvin, 1987, 'Competing on the Eight Dimensions of Quality', Market Research.

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



2. Variabel Kualitas Layanan

Tabel 3.2

Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan

Dimensi	Indikator	Pernyataan	Skala
Hak Cipta (Intellectual Property Rights)	Memiliki fasilitas yang menarik secara visual.	1. Restoran Carl's Jr memiliki desain tempat yang menarik secara visual	Interval
	Memiliki karyawan yang berpenampilan rapi dan professional.	1. Penampilan karyawan restoran Carl's Jr rapi.	Interval
Reliability (Kepercayaan)	Memberikan layanan sesuai yang dijanjikan.	1. Restoran Carl's Jr memberikan layanan seperti yang dijanjikan.	Interval
	Kehandalan dalam menangani masalah layanan pelanggan.	1. Karyawan restoran Carl's Jr mampu menangani masalah pelanggan dengan baik.	Interval
	Menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan.	1. Restoran Carl's Jr menyediakan layanan sesuai dengan jam operasional yang dijanjikan.	Interval
	Melakukan layanan dengan benar sejak pertama	1. Karyawan restoran Carl's Jr memberikan layanan yang baik secara konsisten sejak awal.	Interval
Responsiveness (Tanggap)	Memberi tahu pelanggan kapan layanan akan dilakukan.	1. Karyawan restoran Carl's Jr memberi tahu pelanggan kapan layanan akan dilakukan.	Interval
	Memiliki layanan yang cepat untuk pelanggan.	1. Restoran Carl's Jr memiliki layanan yang cepat.	Interval
	Kemauan untuk membantu pelanggan.	1. Karyawan restoran Carl's Jr bersedia dalam membantu pelanggan.	Interval
	Kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan.	1. Karyawan restoran Carl's Jr siap untuk menanggapi keluhan pelanggan.	Interval

Sumber: Parasuraman, A, Zeithaml, V. and Berry, L.L., 1994, 'Alternative Scales for Measuring Service Quality—A comparative- Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria'.



Tabel 3.3 (lanjutan)

Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan

(C)

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Assurance (jaminan) 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG. 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.	Karyawan yang dapat menanamkan kepercayaan kepada pelanggan	1.Karyawan restoran Carl's Jr dapat dipercaya oleh pelanggan.	Interval
	Memiliki karyawan yang sopan secara konsisten.	1.Karyawan restoran Carl's Jr bersikap sopan secara konsisten.	Interval
	Memiliki karyawan yang memiliki pengetahuan atau kemampuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.	1.Karyawan restoran Carl' memiliki pengetahuan yang baik untuk menjawab pertanyaan pelanggan.	Interval
	Memberi pelanggan perhatian individu.	1. Karyawan restoran Carl's Jr memberikan perhatian individu kepada pelanggan.	Interval
	Memiliki karyawan yang peduli dengan pelanggan.	1.Karyawan restoran Carl's Jr peduli kepada tiap pelanggan.	Interval
	Memahami apa yang pelanggan inginkan.	1.Restoran Carls Jr memahami apa yang pelanggan inginkan.	Interval

Sumber : Parasuraman, A, Zeithaml, V. and Berry, L.L., 1994, 'Alternative Scales for Measuring Service Quality—Acomparative- Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria'.



3. Variabel Kepuasan Pelanggan

Tabel 3.3

Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan

Dimensi	Indikator	Pernyataan	Skala
Product & service feature	Kepuasan yang dirasakan dari kegunaan produk secara langsung.	1. Saya puas dengan burger yang ditawarkan restoran Carl's Jr.	Interval
	Kepuasan yang dirasakan dari Layanan yang didapatkan secara langsung.	2. Saya puas dengan layanan yang di berikan restoran Carl's Jr.	Interval
Customer emotion	Perasaan pelanggan yang mempengaruhi kepuasan.	1. Saya senang dengan burger restoran Carl's Jr yang memuaskan.	Interval
		2. Saya senang dengan layanan yang diberikan restoran Carl's Jr karena memuaskan.	Interval
Contributors for service success or failure	Pelanggan merasa puas dengan atribut yang mereka dapatkan.	1. Saya puas dengan adanya berbagai macam cara pembayaran yang disediakan oleh restoran Carl's Jr.	Interval
Perception of equity or fairness	Persepsi keadilan yang di dapatkan oleh masing-masing pelanggan.	1. Saya puas dengan restoran Carl's Jr karena produk yang diberikan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan	Interval
		2. Saya puas dengan restoran Carl's Jr karena layanan yang diberikan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan	Interval
Other customer, family members, and co-workers	Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh informasi yang di dapat dari orang lain.	1. Saya puas dengan restoran Carl's Jr karena pengalaman yang di dapat sesuai dengan informasi yang saya dapatkan dari pelanggan lain.	Interval

Sumber: Zeithaml, Bitner dan Gremler (2018:81)

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

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Peneliti akan menggunakan metode *non probability sampling*.

Menurut Uma Sekaran dan Roger Bougie (2017: 59), *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dimana elemen tidak memiliki peluang yang diketahui atau yang di tentukan sebelumnya untuk dipilih sebagai subjek.

Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*, menurut Uma Sekaran dan Roger Bougie (2017:67), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara terbatas pada jenis orang tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan, baik karena mereka adalah satu-satunya pihak yang memilikinya, atau mereka memenuhi beberapa kriteria yang di tentukan oleh peneliti. Dalam hal ini responden yang dipilih yaitu orang-orang yang sudah pernah membeli dan mengonsumsi burger di restoran Carl's Jr di Mall Kelapa Gading.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Hair (2014:100), sebagai peraturan umum, minimum dari ukuran sampel harus setidaknya lima kali dari jumlah variabel yang diteliti. Sehingga data primer yang didapat dari hasil kuesioner yaitu sebanyak 165 orang responden. Sementara data sekunder diperoleh dari jurnal, buku, dan *website* yang berkaitan dengan penelitian ini.

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.



2. Pengumpulan Data

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu diambil langsung dari sumbernya melalui komunikasi dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden yang pernah membeli atau mengonsumsi burger di restoran Carl's Jr Mall Kelapa Gading. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan tertutup. Kuesioner disusun dengan menggunakan skala likert, yaitu dengan meminta persetujuan pada suatu pernyataan dengan kriteria STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, N = Netral, S = Setuju, dan SS = Sangat Setuju. Kemudian setiap tingkat jawaban diberi skor dari 1 sampai 5.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Menurut Imam Ghazali (2016 : 52), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur.

Menurut Umar (2019:63), uji validitas menggunakan rumus korelasi *product moment* dengan r tabel sebesar 0,361 dari sample sebanyak 30 responden. Rumus dari korelasi *product moment* yaitu :

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.



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

© Hak cipta milik IBI KKG

(Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Keterangan:

r = korelasi

X = skor tiap pertanyaan

Y = skor total

n = jumlah responden

2. Uji Reliabilitas

Menurut Imam Ghazali (2016 : 47), suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dapat menggunakan rumus Cronbach's Alpha, sebagai berikut :

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan :

r_i = reliabilitas internal seluruh instrument

k = jumlah pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varian butir

σt^2 = Varian total

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



3. Analisis Deskriptif

Ⓒ a. Rata-Rata Hitung (*Mean*)

Menghitung skor dengan menggunakan seluruh perkalian antara frekuensi dengan nilai skor masing-masing dibagi dengan jumlah total frekuensi, dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan:

$\bar{X}$ = Skor rata-rata

X_i = Nilai sampel/data ke-i

n = Jumlah total frekuensi/data yang digunakan

b. Rata-rata tertimbang

Rata-rata tertimbang adalah rata-rata yang dihitung dengan memperhitungkan timbangan/bobot untuk setiap datanya. Setiap penimbang/bobot tersebut merupakan pasangan setiap data. Rumus dari rata-rata tertimbang yaitu :

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i f_i}{\sum f_i}$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = rata-rata tertimbang

x_i = nilai data ke-i

f_i = bobot data ke-i

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



c. Analisis Persentase (%)

- Analisis persentase digunakan untuk mengetahui karakteristik dari responden yang tertulis dalam profil responden dalam kuisisioner. Profil responden dalam kuisisioner adalah jenis kelamin, usia, pekerjaan. Rumus yang digunakan untuk menghitung persentase adalah sebagai berikut:

$$Fr = \frac{\text{jumlah responden yang memilih}}{\text{total responden}} \times 100\%$$

d. Rentang Skala

Data yang telah diperoleh dari kuesioner selanjutnya dikelompokkan ke dalam rentang skala untuk menentukan posisi skor suatu variabel. Dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan:

Rs = Rentang skala

m = skor tertinggi

p = Skor terendah

b = Jumlah kelas atau kategori

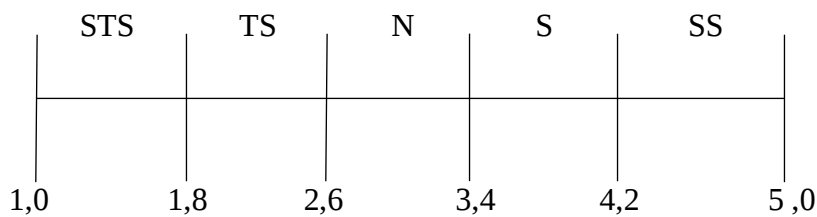
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



Dengan skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah adalah 1, dan juga jumlah kelas atau kategori adalah 5, maka rentang skala untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

Rentang Skala



eterangan:

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)

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2016: 154), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki

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.



distribusi normal. Uji statistik dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non – parametrik Kolmogorov – Smirnov (K-S). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

H_0 : data residual berdistribusi normal

H_a : data residual tidak berdistribusi normal

Jika terdapat normalitas, maka residual akan terdistribusi secara normal dan independen. Model yang paling baik adalah distribusi data normal/mendekati normal.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Imam Ghazali (2016: 103), Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Jika variabel *independent* saling berkorelasi, maka variabel – variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel *independent* yang nilai korelasi antar sesama variabel *independent* sama dengan nol. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- Jika $VIF \leq 10$ maka bebas multikolinieritas.
- Jika $VIF \geq 10$ maka terdapat multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Imam Ghazali (2016: 134), Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah:

C 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.



- a. Jika koefisien *parameter sign* < 0.05 maka terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika koefisien *parameter sign* > 0.05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



5 Analisis Regresi Berganda

Menurut Imam Ghozali (2016: 94), dalam analisis regresi, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen.

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

Keterangan:

Y	=	kepuasan pelanggan
X1	=	kualitas produk
X2	=	kualitas layanan
β_0	=	konstanta
β_1, β_2	=	koefisien regresi variabel
e	=	error

Uji Keberartian Model (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah model regresi penelitian layak atau tidak untuk digunakan. Penggunaan tingkat signifikansinya beragam, tergantung keinginan peneliti. Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig. Dalam penelitian ini



dasar pengambilan keputusan menggunakan taraf signifikansi 5% (0,05) dengan hipotesis sebagai berikut :

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

$$H_a : \text{Paling sedikit satu dari } \beta_i \neq 0 ; i=1,2$$

Maka dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- Jika nilai sig-F < 0,05 maka dapat dikatakan model signifikan.
- Jika nilai sig-F > 0,05 maka dapat dikatakan model tidak signifikan.

7 Uji Signifikan Koefisien (Uji t)

Menurut Imam Ghozali (2016: 97), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelasan/independen secara individual dalam menerangkan variasi variable dependen. Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig (*significance*). Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

$H_{01} : \beta_1 = 0$, tidak terdapat pengaruh positif antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

$H_{a1} : \beta_1 > 0$, terdapat pengaruh positif antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :



(1) Jika nilai $\text{sig-t} < 0,05$, maka tolak H_0 , atau dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

(2) Jika nilai $\text{sig-t} > 0,05$, maka tidak tolak H_0 atau dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh positif kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Layanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

$H_{02} : \beta_2 = 0$, tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

$H_{a2} : \beta_2 > 0$, terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

(1) Jika nilai $\text{sig-t} < 0,05$, maka tolak H_0 , atau dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

(2) Jika nilai $\text{sig-t} > 0,05$, maka tidak tolak H_0 atau dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

8. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Imam Ghozali (2016: 95), koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

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

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

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.

