

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian dilakukan di Fasilitas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (bertempat di Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220). Alasan pemilihan lokasi ini untuk penelitian adalah karena menurut survey yang dilakukan oleh lokasi ini, mahasiswa memiliki keraguan terhadap kepuasan konsumen Guru Besar Fakultas Ekonomi Universitas Nasional Jakarta yaitu kualitas pelayanan yang buruk dan citra merek yang buruk..

##### **2. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini berlangsung selama delapan bulan, yaitu dimulai dari bulan November 2019 sampai bulan Juli 2020. Waktu tersebut merupakan waktu yang tepat untuk melaksanakan penelitian karena jadwal perkuliahan peneliti sudah tidak terlalu padat, sehingga akan mempermudah peneliti untuk mencurahkan perhatian dalam melakukan penelitian.

#### **B. Metode Penelitian**

##### **1. Metode**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Menurut Sugiyono (2013:11) pengertian metode survei adalah penelitian yang dilakukan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi

tersebut, sehingga ditemukan Insiden relatif, distribusi dan hubungan antara variabel sosial dan variabel psikologis.

Alasan peneliti metode investigasi dipilih karena dapat mendeskripsikan secara detail latar belakang, karakteristik dan karakteristik suatu kasus atau peristiwa yang bersifat umum..

Lawrence dalam Sugiyono (2014:12) mengatakan bahwa *survey are quantitative beasth. The survey ask many people (call respondent) about their belief, opinions, characteristic and past or present behavior. Survey are appropriate for research questions about self reported belief of behavior.* Artinya, penelitian survei adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian survei, peneliti menanyakan ke beberapa orang (yang disebut dengan responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu objek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang. Penelitian survei berkenaan dengan pertanyaan tentang keyakinan dan perilaku dirinya sendiri.

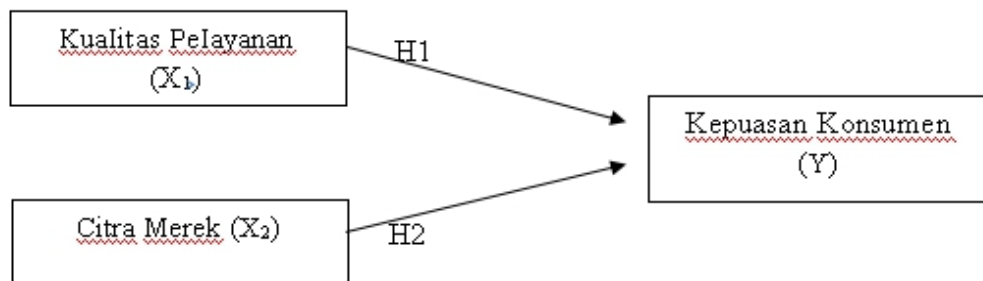
Sedangkan, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan korelasional. Adapun alasan memilih pendekatan korelasional adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan variabel X terhadap variabel Y. Jika terdapat hubungan, seberapa erat hubungan dan seberapa berarti hubungan tersebut. Dengan pendekatan korelasi dapat diketahui hubungan variabel bebas (kualitas pelayanan) yang diberi simbol  $X_1$  dengan variabel terikat (kepuasan Konsumen) yang diberi simbol Y sebagai variabel yang berhubungan dan hubungan variabel bebas (citra merek) yang diberi simbol  $X_2$  dengan variabel terikat (kepuasan Konsumen) yang diberi simbol Y sebagai variabel yang berhubungan.

## 2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan bahwa

1. Miliki hubungan yang positif dan penting antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Konsumen.
2. Miliki hubungan yang positif dan penting antara citra merek dengan kepuasan Konsumen.

Maka, konstelasi hubungan antar variabel penelitian tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar IV 1. Konstelasi X1 dan X2 (Kualitas Pelayanan dan Citra Merek) dengan Y (Kepuasan Konsumen)**

Keterangan:

Variabel Bebas (X<sub>1</sub>) : Kualitas Pelayanan

Variabel Bebas (X<sub>2</sub>) : Citra Merek

Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Konsumen

—————> : Arah Hubungan

### C. Populasi dan Sampling

Populasi adalah bidang yang digeneralisasikan, terdiri dari objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu. peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya dijelaskan Sugiyono (2014:119).

Populasi dalam penelitian ini semua adalah mahasiswa fasilitas ekonomi Universitas Nasional Jakarta. Hal ini didasari fakta bahwa setelah melakukan pendahuluan survey melalui kuisioner yang disebarakan kepada mahasiswa fasilitas ekonomi Universitas Negeri Jakarta, Konsumen yang puas dan tidak puas terhadap KFC Arion Mall.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini diambil secara *purposive*. Sugiyono mengatakan bahwa *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014:210)

Untuk penelitian ini, sampelnya adalah mahasiswa yang puas dan tidak puas sebagai Konsumen di toko KFC Arion Mall di Jakarta berjumlah 140 mahasiswa yang puas dan 20 mahasiswa yang tidak puas berasal dari mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini meneliti tiga variabel, yaitu kualitas pelayanan (variabel  $X_1$ ), citra merek (variabel  $X_2$ ) dan kepuasan konsumen (variabel  $Y$ ). Adapun instrumen untuk mengukur ketiga variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Kepuasan Konsumen (Variabel $Y$ )

##### a. Definisi Konseptual Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen merupakan perasaan senang yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.

### b. Definisi Operasional Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen dapat diukur dengan empat indikator. Indikator pertama, yaitu membeli lebih banyak produk, dengan indikator kedua, yaitu kesesuaian harapan, dengan indikator yang ketiga, yaitu tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing dan indikator keempat, yaitu kebutuhan.

### c. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Konsumen

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan konsumen yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan konsumen. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III. 1.

**Tabel III 1. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Konsumen**

<u>Indikator</u>	<u>Butir Uji Coba</u>		<u>Drop</u>	<u>Butir Valid</u>		<u>Butir Final</u>	
	(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
<u>Mem beli lebih Banyak Produk</u>	1,2,3,5,6	4		1,2,3,5,6	4	1,2,3,5,6	4
<u>Kesesuaian Harapan</u>	7,8,9,10 11,12	13		7,8,9,10 11,12	13	7,8,9,10 11,12	13
<u>Kebutuhan</u>	14,15,17 18,19,20	16	16,17	14,15,18 19,20		14,15,16 17,18	

Untuk mengisi setiap butir pernyataan pada alat penelitian, responden dapat memilih jawaban dari lima pilihan yang tersedia. Bergantung pada level jawaban, 5 alternatif jawaban dinilai dari 1 (satu) hingga 5 (lima). Alternatif jawaban yang digunakan adalah sebagai berikut:

**Tabel IV 1. Skala Penilaian Instrumen Kepuasan konsumen**

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat puas (SP)	5	1
2.	Puas (P)	4	2
3.	Keraguan (RR)	3	3
4.	Tidak Puas (TP)	2	4
5.	Sangat tidak puas (STP)	1	5

#### d. Validasi Instrumen Kepuasan konsumen

Proses pengembangan alat kepuasan konsumen diawali dengan penyusunan alat berupa model kuisioner. Alat tersebut mengacu pada indikator variabel kepuasan konsumen yang ditunjukkan pada Tabel III.

2. Yang disebut alat konseptual untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan.

Tahap selanjutnya dari konsep alat adalah konseptualisasi pengawas terkait nilai bangunan, yaitu sejauh mana item indikator mengukur indikator variabel kepuasan konsumen yang tercantum pada Tabel III. 1. Setelah konsep alat disetujui, langkah selanjutnya adalah menguji alat



tersebut kepada 30 orang mahasiswa dari Universitas Nasional Fasilitas Ekonomi Jakarta yang sesuai dengan karakteristik penduduk luar hingga.

Proses verifikasi dilakukan dengan cara menganalisis data hasil tes instrumen (yaitu nilai instrumen) menggunakan koefisien korelasi antara skor instrumen dan skor instrumen total. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}$$

dimana:

$r_{it}$  = koefisien skor butir dan skor total instrumen

$x_i$  = deviasi skor item dari  $X_i$

$x_t$  = deviasi skor dari  $X_t$

Selanjutnya rumus Alpha Cronbach digunakan untuk menghitung relativitas item kalimat yang sebelumnya dihitung sebagai variabel dan dianggap valid.

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

butir dan varian total. Menurut Maolani (2010: 145) uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

Dimana:

$r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyak butir pernyataan valid

$\sum s_i^2$  = Jumlah varians skor butir

$s_t^2$  = Varian skor total

$$S_i^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n}$$

Menurut Sudjana (2013:94), Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Dimana:

$S_i^2$  = Simpangan baku

$n$  = Jumlah populasi

$\sum Xi^2$  = Jumlah kuadrat data X

$\sum Xi$  = Jumlah data

Berdasarkan rumus tersebut, reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid kemudian dihitung sehingga memperoleh hasil rii yaitu sebesar 0,961 Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori sangat tinggi sehingga instrument dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik. Berdasarkan perhitungan dari 20 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 2 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 18 pernyataan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa instrument yang berjumlah 18 butir pernyataan ini yang akan digunakan sebagai instrument final untuk mengukur variable Y yaitu kepuasan Konsumen.

## 2. Kualitas Pelayanan (Variabel X<sub>1</sub>)

### a. Definisi Konseptual Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah ukuran pekerjaan atau aktivitas yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi dan memuaskan semua kebutuhan konsumen yang menguntungkan konsumen.



**b. Definisi Operasional Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan dapat diukur melalui berbagai dimensi. Dimensi pertama adalah keandalan (reliability), indikator pertama memberikan layanan yang dijanjikan, dan indikator kedua adalah akurasi. Aspek kedua adalah kemampuan untuk menanggapi indikator pertama (yaitu bantuan) dan indikator kedua (yaitu kecepatan). Aspek ketiga empati, indikator pertama pemahaman karyawan, dan indikator kedua perhatian karyawan. Aspek keempat adalah bukti fisik (penyebab), dan indikator pertama berupa peralatan.

**c. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan**

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen FINAL digunakan untuk mengukur variabilitas kualitas layanan. Tujuan penyajian grid ini adalah untuk memberikan informasi tentang item input setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III. 5.

**Tabel V 1. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan**

Dimensi	Indikator	Butir Uji Coba		Drop	Butir Valid		Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Keandalan (Reliability)	Menyediakan pelayanan sesuai yang dijanjikan	1,2,3	4	3	1,2	4	1,2	3
	Ketepatan	5,6,7			5,6,7		4,5,6	
Daya Tanggap (Responsiveness)	MenoLong	8,9,11	10	10	8,9,11		7,8,9	
	Kecepatan	12,13,14			12,13,14		10,11,12	
Empati (Empathy)	Pemahaman pegawai	15,16,17,18	19	19	15,16,17,18		13,14,15,16	
	Perhatian	20,21,			20,21,		17,18,19	

		22			22			
Bukti fisik (Tangibles)	Perengkapan	23,24,25			23,24,25		20,21,22	
	Daya tarik fasilitas	26,27,28		28	26,27		23,24	

Untuk mengisi setiap butir pernyataan pada alat penelitian, responden dapat memilih jawaban dari lima pilihan yang tersedia. Bergantung pada level jawaban, 5 alternatif jawaban dinilai dari 1 (satu) hingga 5 (lima). Alternatif jawaban yang digunakan adalah sebagai berikut:

**Tabel VI 1. Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan**

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-Ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Sumber : (Sujarweni, 2015)

#### d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan

Proses pengembangan perangkat kualitas layanan diawali dengan penyusunan perangkat berupa angket skala model kuesioner, yang mengacu pada indikator variabel model kualitas layanan yang

ditunjukkan pada Tabel III. 6. Dikenal sebagai alat konseptual untuk mengukur variabilitas kualitas layanan.

Tahap konsep alat selanjutnya adalah konseptualisasi pengawas terkait nilai bangunan, yaitu sejauh mana item indikator mengukur indikator variabel kualitas pelayanan yang tercantum pada Tabel III. 5. Setelah konsep dokumen disetujui, tahap selanjutnya adalah menguji 30 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nasional Jakarta yang sesuai dengan karakteristik penduduk luar sampai dengan.

Proses verifikasi dilakukan dengan cara menganalisis data hasil tes instrumen (yaitu nilai instrumen) menggunakan koefisien korelasi antara skor instrumen dan skor instrumen total. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}$$

dimana:

$r_{it}$  = koefisien skor butir dan skor total instrumen

$x_i$  = deviasi skor item dari  $\bar{X}_i$

$x_t$  = deviasi skor dari  $\bar{X}_t$

Selain itu, relativitas dihitung untuk item kalimat yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha, yang sebelumnya menghitung varian item dan total varian. Menurut MaoJani (2010: 145) rumus Alpha Cronbach digunakan untuk pengujian reliabilitas yaitu:

dimana:

$r_{ii}$  = keandalan instrumen

$k$  = beberapa item pernyataan valid

$\sum s_i^2$  = total varian skor proyek

$st^2$  = perubahan skor total

Menurut Sudjana (2013: 94), perbedaan butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$S_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n}$$

dimana:

$S_i^2$  = deviasi standar

$n$  = total populasi

$\sum X_i^2$  = jumlah kuadrat dari data X

$\sum X_i$  = jumlah data

Berdasarkan Pada rumus ini reliabilitas item kalimat yang telah dinyatakan valid kemudian dihitung sehingga diperoleh hasil benar sebesar 0,966. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor reliabilitas termasuk dalam kategori sangat tinggi sehingga instrument dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik . Berdasarkan perhitungan dari 28 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 4 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 24 pernyataan Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa instrument yang berjumlah 24 butir pernyataan ini yang akan digunakan sebagai instrument final untuk mengukur variable  $X_1$  yaitu kualitas pelayanan.

### 3. Citra Merek (Variabel $X_2$ )

#### a. Definisi Konseptual Citra Merek

Citra merek merupakan gambaran keseluruhan mengenai sebuah merek dari Konsumen.

**b. Definisi Operasional Citra Merek**

Citra merek dapat diukur dengan dua dimensi, yaitu dimensi pertama adalah asosiasi merek, dengan indikator pertama, yaitu atribut produk, dengan sub indikator harga. Indikator kedua, yaitu keuntungan, dengan sub indikator pertama, yaitu fungsional, sub indikator kedua, yaitu simbol dan sub indikator ketiga, yaitu pengalaman. Dimensi kedua citra merek adalah keunggulan dengan indikator pertama, yaitu pelopor restoran cepat saji dan indikator kedua, yaitu merek terkenal.

**c. Kisi-Kisi Instrumen Citra Merek**

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel citra merek yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel citra merek. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III. 7.

**Tabel VII 1. Kisi-kisi Instrumen Citra Merek**

Dimensi	Indikator	Sub Indikator	Butir Uji Coba		Drop	Butir Uji Valid		Butir Uji Final	
			(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Asosiasi Merek	Atribut Produk	Harga	1,2,3	4		1,2,3	4	1,2,3	4
	Keuntungan	Fungsional	5,6,7			5,6,7		5,6,7	
		Simbol	8,9,10			8,9 10		8,9 10	
		Pengalaman	11,12 13,15	14	12,13	11 15		11,13	12

Keunggulan	PeIopor Restoran Cepat Saji	-	16,17 18			16 17 18		14,15 16	
	Merek Terkenal	-	19,20 21	22	22	19 20 21		17,18 19	

Untuk mengisi setiap butir pernyataan pada alat penelitian, responden dapat memilih jawaban dari lima pilihan yang tersedia. Bergantung pada level jawaban, 5 alternatif jawaban dinilai dari 1 (satu) hingga 5 (lima). Alternatif jawaban yang digunakan adalah sebagai berikut:

**Tabel VIII 1. Skala Penilaian Instrumen Citra Merek**

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-Ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Sumber : (Sujarweni, 2015)

#### d. Validasi Instrumen Citra Merek

Proses pengembangan alat citra merek diawali dengan penyusunan alat berupa kuesioner model yang mengacu pada indikator model variabilitas citra merek, seperti terlihat pada Tabel III. 8. Dikenal sebagai alat konseptual untuk mengukur variabilitas citra merek.

Tahap konsep alat selanjutnya adalah konseptualisasi pengawas terkait nilai konstruksi, yaitu seberapa besar proyek indikator mengukur



variabel citra merek yang tercantum pada Tabel III. 7. Setelah konsep dokumen disetujui, maka tahap selanjutnya adalah menguji 30 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nasional Jakarta yang sesuai dengan karakteristik penduduk luar sampai dengan.

Proses verifikasi dilakukan dengan cara menganalisis data hasil tes instrumen (yaitu nilai instrumen) menggunakan koefisien korelasi antara skor instrumen dan skor instrumen total. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_i x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}$$

dimana:

$r_{it}$  = koefisien skor butir dan skor total instrumen

$x_i$  = deviasi skor item dari  $\bar{X}_i$

$x_t$  = deviasi skor dari  $\bar{X}_t$

Selain itu, dilakukan penghitungan relativitas untuk item kalimat yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha, yang sebelumnya menghitung varian item dan total varian. Menurut MaoIani (2010: 145) rumus Alpha Cronbach digunakan untuk pengujian reliabilitas yaitu:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{st^2} \right]$$

dimana:

$r_{ii}$  = keandalan instrumen

$k$  = beberapa item pernyataan valid

$\sum s_i^2$  = total varian skor proyek

$st^2$  = perubahan skor total

Menurut Sudjana (2013: 94), grain variance itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus berikut:

$$S_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n}$$

dimana:

$S_i^2$  = deviasi standar

$n$  = total populasi

$\sum X_i^2$  = jumlah kuadrat dari data X

$\sum X_i$  = jumlah data

Berdasarkan rumus tersebut maka reliabilitas butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dihitung sehingga tingkat pengembaliannya sebesar 0,839 Hal yang menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori sangat tinggi, hal ini menandakan bahwa instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang baik. . Berdasarkan penghitungan 22 kalimat, dihapus 3 kalimat terverifikasi, sehingga 19 kalimat valid dan masih digunakan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa alat 19 poin yang dideklarasikan akan digunakan sebagai alat keuangan untuk mengukur variabilitas X2 (yaitu citra merek)..

## E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan melalui uji regresi dan orkestrasi melalui tahapan sebagai berikut:

### 1. Uji Persyaratan Analisis

#### a. Uji Normalitas

Jika data sudah didapat, terlebih dahulu lulus uji Kolmogorov Smirnov dan probabilitas normal Plot untuk menguji data untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal.

Gunakan uji statistik Kolmogorov Smirnov untuk membuat kriteria keputusan yaitu:

- 1) Jika signifikansi  $> 0,05$ , data berdistribusi normal
- 2) Jika signifikansi  $< 0,05$ , data tidak berdistribusi normal

Meskipun kriteria keputusannya adalah menggunakan analisis citra (probabilitas normal Plot), yaitu:

- 1) Ketika analisis citra digunakan sebagai kriteria keputusan (probabilitas normal, jika data tersebar di sekitar diagonal dan mengikuti arah diagonal, model regresi memenuhi asumsi spesifikasi Plot).
- 2) Jika data tersebar jauh dari diagonal, maka model regresi I tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### b. Uji Linearitas Regresi

Menurut Nurgiyantoro et al. (2017: 404), linieritas adalah hubungan linier antar variabel, artinya perubahan setiap variabel akan mengikuti perubahan amplitudo sejajar dengan variabel lainnya..

Hipotesis penelitian di sana:

- 1) H<sub>0</sub>: menunjukkan bahwa data tidak linier
- 2) H<sub>a</sub>: Merupakan data linier

Standar pengujian adalah lulus uji statistik, yaitu:

- 1) Jika signifikansi > 0,05 maka H<sub>0</sub> diterima yang berarti data tidak linier.
- 2) Jika signifikansi < 0,05, tolak H<sub>0</sub> yang berarti data linier.

## 2. Persamaan Regresi Sederhana

Regresi linier sederhana dirancang untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (deskriptif) terhadap variabel dependen. Menurut NirmaIa dan Janie (2012: 13), gunakan rumus berikut untuk menyelesaikan perhitungan persamaan umum regresi linier:

$$\hat{Y} = a + b_1 X_1$$

Keterangan:

$\hat{Y}$  = variabel terikat (kepuasan Konsumen)

a = konstanta (nilai Y apabila  $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$ )

$b_1$  = koefisien regresi variabel bebas pertama,  $X_1$

$X_1$  = variabel bebas pertama

## 3. Uji Hipotesis

### a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Menurut Kuncoro (2011: 105), uji t-statistik pada dasarnya menunjukkan sejauh mana pengaruh suatu variabel penjelas / independen saja dalam menjelaskan perubahan variabel dependen..

Hipotesis yang akan diuji nol (H<sub>0</sub>) adalah apakah parameter (bi) pada model sama dengan nol yang berarti apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelasan penting bagi variabel dependen tersebut, atau menurut Kuncoro (2011: 106):.

$$H_0 : b_i = 0$$

Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) adalah bahwa parameter variabel berbeda dari nol, atau:

$$H_a : b_i \neq 0$$

Kriteria pengambilan keputusan analisis adalah sebagai berikut:

- 1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai probabilitas signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- 2) Tidak peduli  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai probabilitas signifikan  $< 0,05$ ,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

#### **4. Analisis Korelasi Sederhana**

Analisis tata letak sederhana dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel bebas ( $X_1, X_2 \dots, X_n$ ) terhadap variabel terikat parsial. Gunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 24 untuk menyelesaikan analisis orkestrasi sederhana ini.

#### **5. Perhitungan Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan ukuran kemampuan model untuk menjelaskan perubahan variabel dependen dalam persamaan regresi. Perhitungan koefisien determinasi dilakukan dengan menggunakan software IBM SPSS Statistics versi 24.

