

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Penelitian

1. Waktu penelitian

Diperlukan waktu hingga 6 bulan kedepan, yang dimana akan diawali dari waktu 29 Oktober 2020 hingga 01 Maret 2021.

2. Tempat Penelitian

Masyarakat Jabodetabek yang menggunakan provider Indosat serta pernah menggunakan jasa internet dari provider Indosat dengan menggunakan jasa tersebut minimal 1 (satu) tahun terakhir.

B. Pendekatan Penelitian

1. Metode Penelitian

Metode penelitian menurut Sugiyono (2019) adalah langkah penelitian dengan cara alamiah dimana dilakukan dengan maksud untuk memperoleh sumber yang diinginkan untuk fungsi tertentu. Dalam metode terdapat 2 (dua) cara pendekatan, yang dimana yaitu pertama adalah metode pendekatan kualitatif dan yang kedua yaitu kuantitatif. Peneliti melakukan pekerjaannya dengan memakai metode pendekatan kuantitatif. Menurut Duli (2019) mengatakan bahwa metode pendekatan kuantitatif adalah suatu metode pendekatan yang berhubungan dengan pengumpulan data berupa angka yang menjelaskan suatu fenomena tertentu.

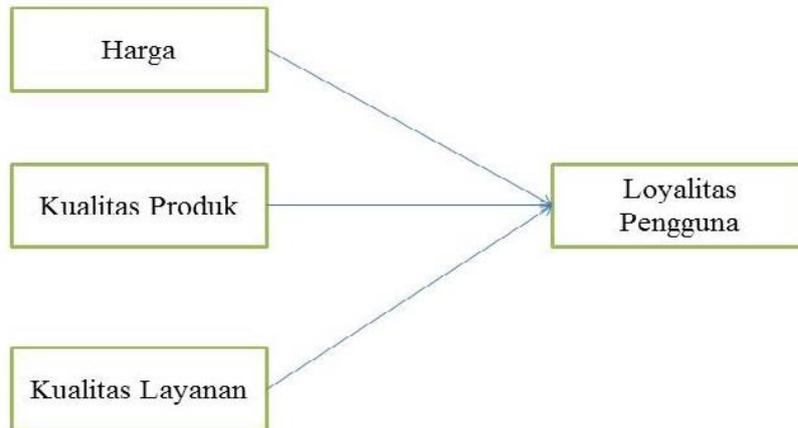
Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti akan menggunakan jenis penelitian metode survei, yang dimana menurut Sugiyono (2015)

mengatakan bahwa metode survei adalah suatu metode pendekatan kuantitatif yang dimana menggunakan suatu data sebagai bahan penelitian yang berhubungan dengan antar variabel serta menguji hipotesis tertentu dengan melakukan wawancara langsung dan menggunakan kuesioner kepada responden sebagai bahan dari suatu data yang akan diperoleh. Dalam penelitian tersebut, alasan peneliti menggunakan metode penelitian survei adalah untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antar variabel yang dimana sesuai dengan tujuan yang diinginkan untuk dicapai oleh peneliti.

2. Konstelasi Pengaruh antar Variabel

Berdasarkan hipotesis yang telah dijelaskan rumusan tersebut, maka:

1. Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna.
2. Kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna.
3. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna.
4. Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pengguna.



Gambar III.1 Konstelasi Hubungan antar Variabel

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2020)

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Penelitian yang dilakukan oleh Shinta Wahyu Hati (2017) dengan mengadopsi dari peneliti Ma'ruf tahun 2015 mengatakan bahwa populasi adalah suatu kumpulan data yang akan diteliti dengan ciri-ciri yang ditentukan. Pada penelitian yang dilakukan, populasi dari penelitian tersebut adalah masyarakat Jabodetabek yang menggunakan paket internet *provider* Indosat.

2. Sampel

Menurut Risnawati et al.,(2019) mengadopsi dari peneliti Sugiyono (2014) mengatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah ditentukan dan menurut Sekaran tahun 2006 mengatakan bahwa sampel ialah beberapa dari populasi yang terdiri bagian dari populasi. Pada penelitian dilakukan, sampel sebagai beberapa dari populasi adalah masyarakat Jabodetabek yang menggunakan paket internet *provider* Indosat minimal menggunakan *provider* tersebut 1 (satu) tahun terakhir dengan jumlah 200 responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan 4 (empat) variabel yang dilakukan oleh peneliti. Variabel tersebut diantaranya; harga (X_1), kualitas produk (X_2), kualitas pelayanan (X_3) dan loyalitas pengguna (Y). Adapun, untuk mengukur instrumen keempat variabel tersebut akan dijelaskan secara rinci di bawah ini:

1. Harga

a. Definisi Konseptual Harga

Harga adalah suatu pengorbanan yang diperlukan untuk mendapatkan produk yang diinginkan.

b. Definisi Operasional Harga

Peneliti mengukur indikator variabel harga diperlukan paling tidak membutuhkan 5 (lima) indikator, yaitu pertama, Berdasarkan deskripsi dan imajinasi saya, harga rata-rata pada paket internet *provider* Indosat sangat rendah. Kedua, Dibandingkan dengan jaringan internet *provider* lainnya, harga pada *provider* Indosat mungkin lebih rendah dari rata-rata. Ketiga, Harga paket internet *provider* itu masuk akal. Keempat, Berdasarkan paket data internet *provider* tersebut, harga disini adil. Kelima, Harapan umum saya tentang tingkat harga total pada paket internet *provider* Indosat sangat tinggi.

c. Kisi-kisi Instrumen Harga

Variabel harga tentunya akan diujicoba untuk mengukur variabel loyalitas pengguna. Dalam dimensi yang dimiliki variabel harga, ditemukan ada 5 (lima) butir pengguna. Instrumen tersebut dapat dilihat di bawah ini:

Tabel III.1 Kisi-kisi Instrumen Harga

Nama	Pernyataan	Uji Validitas		Uji Reabilitas		Ket
		r_{tabel} 5%	r_{hitung}	r_{tabel} 5%	Cronbach's Alpha	
Hr_1	Berdasarkan deskripsi dan	0,361	0,767	0,361	0,661	Valid &

	imajinasi saya, harga rata-rata pada paket internet provider Indosat sangat rendah.					Reabilitas
Hr_2	Dibandingkan dengan jaringan internet provider lainnya, harga pada provider Indosat mungkin lebih rendah dari rata-rata.	0,361	0,654	0,361	0,661	Valid & Reabilitas
Hr_3	Harga paket internet provider itu masuk akal.	0,361	0,721	0,361	0,661	Valid & Reabilitas
Hr_4	Berdasarkan paket data internet provider tersebut, harga disini adil.	0,361	0,572	0,361	0,661	Valid & Reabilitas
Hr_5	Harapan umum saya tentang tingkat harga total pada paket internet provider Indosat sangat tinggi.	0,361	0,518	0,361	0,661	Valid & Reabilitas

Sumber: *Bergel et al.,(2019), Zhong dan Moon (2020)*

Pada dasarnya, dalam mengisi setiap butir instrument berdasarkan tabel di atas, responden akan dapat mengisi dengan 5 (lima) pilihan jawaban yang dimana responden hanya dapat mengisi 1 (satu) pilihan jawaban setiap butir instrumen yang disediakan. Skala yang digunakan oleh peneliti ini adalah skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2019) fungsi skala tersebut digunakan sebagai memperhitungkan pendapat pada suatu fenomena tertentu, yang dimana diukur dengan skor sebagai berikut:

Tabel III.2 Skala Penilaian Instrumen Harga

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

Sumber: Sugiyono (2019)

d. Validasi Instrumen Harga

Pada proses penelitian tersebut, diawali dengan dalam bentuk kuesioner yang sudah disebarakan yang dimana didalam kuesioner menggunakan skala *Likert* dengan menggunakan acuan dari instrumen/indikator harga yang sudah disebutkan di atas. Pada table III.1 dapat dikatakan bahwa itu merupakan konsep instrumen variabel harga. Peneliti melakukan langkah berikutnya adalah meminta arahan dan persetujuan dari dosen pembimbing. Setelah disetujui, maka tahap selanjutnya adalah melakukan penelitian sesuai arahan dosen pembimbing dengan menyebarkan kepada 30 responden masyarakat Jabodetabek yang menggunakan paket data internet *provider* Indosat tergantung karakteristik populasinya.

Peneliti menganalisis dari hasil uji coba instrumen yang sudah disetujui oleh dosen pembimbing yang dimana sebagai bentuk validasi penelitian dengan melakukan koefisien korelasi antara skor pada butir pilihan dengan skor maksimal yang sudah dijumlahkan. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum xixt}{\sqrt{\sum xi^2 xt^2}}$$

Hasil yang diterima minimal adalah $r_{tabel} = 0,361$ yang dimana hasil dari uji coba sebanyak 30 responden dengan ketentuan diterima adalah $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan, butir pernyataan dinyatakan valid, lalu kemudian menghitung reabilitasnya. Menurut Aulia (2019) mengatakan bahwa reabilitas memiliki makna yang dimana hasil pengujiannya

dapat dipercaya atau tidak. Butir-butir pernyataan dihitung menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu sebagai berikut:

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

Varians butir dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

2. Kualitas Produk

a. Definisi Konseptual Kualitas Produk

Kualitas produk ialah suatu kemampuan fitur yang bekerja secara totalitas pada barang/jasa untuk memenuhi ekspektasi yang diinginkan.

b. Definisi Operasional Kualitas Produk

Dalam mengukur indikator variabel kualitas produk diperlukan paling tidak membutuhkan 4 (empat) indikator, yaitu pertama, paket data internet saya memiliki performa yang bagus. Kedua, paket data internet saya dapat diandalkan. Ketiga, paket data internet saya dapat bertahan lama. Terakhir, keempat, paket data internet saya sesuai dengan rincian yang diberikan.

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk

Variabel kualitas produk tentunya akan diujicoba untuk mengukur variabel loyalitas pengguna. Dalam dimensi yang dimiliki variabel kualitas produk, ditemukan ada 4 (empat) butir pernyataan. Instrumen tersebut dapat dilihat di bawah ini:

Tabel III.3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk

Nama	Pernyataan	Uji Validitas		Uji Reabilitas		Ket
		r _{tabel} 5%	r _{hitung}	r _{tabel} 5%	Cronbach's Alpha	

KPro_1	Paket data internet saya memiliki performa yang bagus.	0,361	0,782	0,361	0,707	Valid & Reabilitas
KPro_2	Paket data internet saya dapat diandalkan.	0,361	0,939	0,361	0,707	Valid & Reabilitas
KPro_3	Paket data internet saya dapat bertahan lama.	0,361	0,658	0,361	0,707	Valid & Reabilitas
KPro_4	Paket data internet saya sesuai dengan rincian yang diberikan	0,361	0,555	0,361	0,707	Valid & Reabilitas

Sumber: Dhasan dan Aryupong (2019)

Pada dasarnya, dalam mengisi setiap butir instrumen berdasarkan tabel di atas, responden akan dapat mengisi dengan 5 (lima) pilihan jawaban yang dimana responden hanya dapat mengisi 1 (satu) pilihan jawaban setiap butir instrumen yang disediakan. Skala yang digunakan oleh peneliti ini adalah skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2019) fungsi skala tersebut digunakan sebagai memperhitungkan pendapat pada suatu fenomena tertentu, yang dimana diukur dengan skor sebagai berikut:

Tabel III.4 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Produk

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

Sumber: Sugiyono (2019)

d. Validasi Instrumen Kualitas Produk

Pada penelitian tersebut, diawali dengan dalam bentuk kuesioner yang sudah disebarkan yang dimana didalam kuesioner menggunakan skala *Likert* dengan menggunakan

acuan dari instrumen/indikator kualitas produk yang sudah disebutkan di atas. Pada tabel III.3 dapat dikatakan bahwa itu merupakan konsep instrumen variabel kualitas produk. Peneliti melakukan langkah berikutnya adalah meminta arahan dan persetujuan dari dosen pembimbing. Setelah disetujui, maka tahap selanjutnya adalah melakukan penelitian sesuai arahan dosen pembimbing dengan menyebarkan kepada 30 responden masyarakat Jabodetabek yang menggunakan paket data internet *provider* Indosat tergantung karakteristik populasinya.

Peneliti menganalisis dari hasil uji coba instrumen yang sudah disetujui oleh dosen pembimbing yang dimana sebagai bentuk validasi penelitian dengan melakukan koefisien korelasi antara skor pada butir pilihan dengan skor maksimal yang sudah dijumlahkan. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Hasil yang diterima minimal adalah $r_{tabel} = 0,361$ yang dimana hasil dari uji coba sebanyak 30 responden dengan ketentuan diterima adalah $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan, butir pernyataan dinyatakan valid, lalu kemudian menghitung reabilitasnya. Menurut Aulia (2019) mengatakan bahwa reabilitas memiliki makna yang dimana hasil pengujiannya dapat dipercaya atau tidak. Butir-butir pernyataan dihitung menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu sebagai berikut:

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

Varians butir dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

3. Kualitas Layanan

a. Definisi Konseptual Kualitas Layanan

Kualitas Layanan didefinisikan suatu kemampuan untuk menyesuaikan keinginan dengan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan tersebut

b. Definisi Operasional Kualitas Layanan

Dalam mengukur indikator variabel kualitas pelayanan diperlukan paling tidak membutuhkan 4 (empat) indikator, yaitu pertama, *Provider* Indosat memahami kebutuhan pengguna. Kedua, Kecepatan dalam melayani pengguna pada Aplikasi *Provider* Indosat. Ketiga, *Provider* Indosat memberikan respon yang cepat dalam menindaklanjuti keluhan pengguna. Terakhir, keempat, Keakuratan memberikan layanan sesuai yang dijanjikan berupa diskon pembelian paket internet Indosat

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan

Variabel kualitas layanan tentunya akan diujicoba untuk mengukur variabel loyalitas pengguna. Dalam dimensi yang dimiliki variabel kualitas layanan, ditemukan ada 4 (empat) butir pernyataan. Instrumen tersebut dapat dilihat di bawah ini:

Tabel III.5 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan

Nama	Pernyataan	Uji Validitas		Uji Reabilitas		Ket
		r _{tabel} 5%	r _{hitung}	r _{tabel} 5%	Cronbach's Alpha	
KPel_1	Provider Indosat memahami kebutuhan pengguna	0,361	0,697	0,361	0,750	Valid & Reabilitas
KPel_2	Kecepatan dalam melayani pengguna pada Aplikasi Provider Indosat	0,361	0,791	0,361	0,750	Valid & Reabilitas

KPel_3	Provider Indosat memberikan respon yang cepat dalam menindaklanjuti keluhan pengguna	0,361	0,805	0,361	0,750	Valid & Reabilitas
KPel_4	Keakuratan memberikan layanan sesuai yang dijanjikan berupa diskon pembelian paket internet Indosat	0,361	0,731	0,361	0,750	Valid & Reabilitas

Sumber: Al-Haqam & Hamali (2016)

Pada dasarnya, dalam mengisi setiap butir instrumen berdasarkan tabel di atas, responden akan dapat mengisi dengan 5 (lima) pilihan jawaban yang dimana responden hanya dapat mengisi 1 (satu) pilihan jawaban setiap butir instrument yang disediakan. Skala yang digunakan oleh peneliti ini adalah skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2019) fungsi skala tersebut digunakan sebagai memperhitungkan pendapat pada suatu fenomena tertentu, yang dimana diukur dengan skor sebagai berikut:

Tabel III.6 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Layanan

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

Sumber: Sugiyono (2019)

d. Validasi Instrumen Kualitas Layanan

Pada proses penelitian tersebut, diawali dengan dalam bentuk kuesioner yang sudah disebarakan yang dimana didalam kuesioner menggunakan skala *Likert* dengan menggunakan acuan dari instrumen/indikator kualitas layanan yang sudah

disebutkan di atas. Pada table III.5 dapat dikatakan bahwa itu merupakan konsep instrumen kualitas layanan. Peneliti melakukan langkah berikutnya adalah meminta arahan dan persetujuan dari dosen pembimbing. Setelah disetujui, maka tahap selanjutnya adalah melakukan penelitian sesuai arahan dosen pembimbing dengan menyebarkan kepada 30 responden masyarakat Jabodetabek yang menggunakan paket data internet *provider* Indosat tergantung karakteristik populasinya.

Peneliti menganalisis dari hasil uji coba instrumen yang sudah disetujui oleh dosen pembimbing yang dimana sebagai bentuk validasi penelitian dengan melakukan koefisien korelasi antara skor pada butir pilihan dengan skor maksimal yang sudah dijumlahkan. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Hasil yang diterima minimal adalah $r_{tabel} = 0,361$ yang dimana hasil dari uji coba sebanyak 30 responden dengan ketentuan diterima adalah $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan, butir pernyataan dinyatakan valid, lalu kemudian menghitung reabilitasnya. Menurut Aulia (2019) mengatakan bahwa reabilitas memiliki makna yang dimana hasil pengujiannya dapat dipercaya atau tidak. Butir-butir pernyataan dihitung menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu sebagai berikut:

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

Varians butir dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

4. Loyalitas Pengguna

a. Definisi Konseptual Loyalitas Pengguna

Loyalitas pengguna adalah komitmen pengguna untuk berlangganan kembali atau walaupun ada kemungkinan bahwa suatu saat nanti akan ada perubahan pada perusahaan tersebut yang diakibatkan oleh perilaku pengguna.

b. Definisi Operasional Loyalitas Pengguna

Dalam mengukur indikator variabel loyalitas pengguna diperlukan paling tidak membutuhkan 4 (empat) indikator, yaitu pertama, Saya cenderung mengatakan hal-hal positif tentang *provider* ini kepada orang lain. Kedua, Saya akan mendorong teman dan kerabat saya untuk membeli paket data internet dari *provider* ini. Ketiga Kalaupun ada merek baru diluncurkan di pasaran, saya tetap akan menggunakan paket internet merek *provider* Indosat. Terakhir, keempat, Saya kemungkinan akan terus membeli internet dari *provider* Indosat dalam beberapa tahun mendatang..

c. Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pengguna

Variabel loyalitas pengguna tentu juga harus diujicoba meskipun merupakan variabel terikat Dalam dimensi yang dimiliki variabel loyalitas pengguna, ditemukan ada 4 (empat) butir dimensi. Instrumen tersebut dapat dilihat di bawah ini:

Tabel III.7 Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pengguna

Nama	Pernyataan	Uji Validitas		Uji Reabilitas		Ket
		r _{tabel} 5%	r _{hitung}	r _{tabel} 5%	Cronbach's Alpha	
LP_1	Saya cenderung mengatakan hal-hal positif tentang provider Indosat kepada orang lain.	0,361	0,787	0,361	0,760	Valid & Reabilitas

LP_2	Saya akan mendorong teman dan kerabat saya untuk membeli paket data internet dari provider Indosat.	0,361	0,692	0,361	0,760	Valid & Reabilitas
LP_3	Kalaupun ada merek baru diluncurkan di pasaran, saya tetap akan menggunakan paket internet merek provider Indosat.	0,361	0,756	0,361	0,760	Valid & Reabilitas
LP_4	Saya kemungkinan akan terus membeli internet dari provider Indosat dalam beberapa tahun mendatang.	0,361	0,814	0,361	0,760	Valid & Reabilitas

Sumber: Alam dan Noor (2020) dan Dhasan dan Aryupong (2019)

Pada dasarnya, dalam mengisi setiap butir instrumen berdasarkan tabel di atas, responden akan dapat mengisi dengan 5 (lima) pilihan jawaban yang dimana responden hanya dapat mengisi 1 (satu) pilihan jawaban setiap butir instrument yang disediakan. Skala yang digunakan oleh peneliti ini adalah skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2019) fungsi skala tersebut digunakan sebagai memperhitungkan pendapat pada suatu fenomena tertentu, yang dimana diukur dengan skor sebagai berikut:

Tabel III.8 Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Pengguna

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

Sumber: Sugiyono (2019)

d. Validasi Instrumen Loyalitas Pengguna

Pada penelitian tersebut, diawali dengan dalam bentuk kuesioner yang sudah disebarkan yang dimana didalam kuesioner menggunakan skala *Likert* dengan menggunakan acuan dari instrumen/indikator loyalitas pengguna yang sudah disebutkan di atas. Pada tabel III.7 dapat dikatakan bahwa itu merupakan konsep instrumen variabel loyalitas pengguna. Peneliti melakukan langkah berikutnya adalah meminta arahan dan persetujuan dari dosen pembimbing. Setelah disetujui, maka tahap selanjutnya adalah melakukan penelitian sesuai arahan dosen pembimbing dengan menyebarkan kepada 30 responden masyarakat Jabodetabek yang menggunakan paket data internet *provider* Indosat tergantung karakteristik populasinya.

Peneliti menganalisis dari hasil uji coba instrumen yang sudah disetujui oleh dosen pembimbing yang dimana sebagai bentuk validasi penelitian dengan melakukan koefisien korelasi antara skor pada butir pilihan dengan skor maksima yang sudah dijumlahkan. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Hasil yang diterima minimal adalah $r_{tabel} = 0,361$ yang dimana hasil dari uji coba sebanyak 30 responden dengan ketentuan diterima adalah $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan, butir pernyataan dinyatakan valid, lalu kemudian menghitung reabilitasnya. Menurut Aulia (2019) mengatakan bahwa reabilitas memiliki makna yang dimana hasil pengujiannya dapat dipercaya atau tidak. Butir-butir pernyataan dihitung menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu sebagai berikut:

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

Varians butir dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

E. Teknik Analisis Data

Adapun aplikasi sebagai wadah dalam mengolah data, peneliti menggunakan aplikasi SPSS versi 22 atau 23.

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Menurut Santoso (2012), uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal. Persyaratan analisis parametrik adalah bahwa distribusi data harus normal. Menurut Ezer & Ghozali (2017), uji *Kolmogorov Smirnov* harus digunakan untuk pengujian ini. Uji statistik *Kolmogorov Smirnov* diadopsi sebagai kriteria keputusan yang dimana minimal data normal sebesar 0,05 jika dibawah itu maka dikatakan tidak normal.

b. Uji Linearitas

Priyatno (2017), ia mengatakan bahwa pengujian linier dirancang dalam menguji variabel tersebut memiliki keterkaitan signifikan. Dalam asumsi yang dianut, perlu diperhatikan bahwa variabel bebas harus berhubungan dengan variabel terikat. Kriteria yang ditetapkan adalah jika $> 0,05$ maka tidak diterima (nonlinier), dan jika $< 0,05$ maka data diterima (linier).

2. Persamaan Regresi Berganda

Roza dkk. (2020) definisi analisis regresi berganda adalah untuk mengamati hubungan antara partisipasi variabel dependen (Y) dan variabel independen (X), dan tujuannya adalah untuk memprediksi nilai Y dari setiap X yang diberikan. Oleh karena itu, dalam regresi linier berganda terdapat dua atau lebih variabel bebas (X) pada variabel terikat (Y).

Perhitungan dalam regresi linier berganda menggunakan rumus yaitu:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Menurut Kurniawan dan Yuniarto (2016) uji simultan diperuntukan untuk menguji keterlibatan semua variabel independen terhadap dependen, yang bertujuan melihat adakah keterlibatan secara bersama-sama variabel independen terhadap dependen. Dalam uji signifikansi, apabila $F_{hitung} > F_{Tabel}$ atau $sig. < 0,05$ maka hipotesis diterima, sedangkan jika sebaliknya dikatakan ditolak hipotesisnya.

b. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Menurut Kurniawan dan Yuniarto (2016) uji signifikansi secara parsial yang dapat diartikan sebagai pengujian terhadap variabel individu tertentu terhadap variabel yang dituju. Lebih lanjut, pengujian ini harus dilakukan karena setiap variabel independen memiliki pengaruh yang berbeda terhadap model. Pada uji signifikansi, jika $T_{hitung} > T_{Tabel}$ atau $sig. < 0,05$ maka hipotesis diterima, sedangkan jika sebaliknya dikatakan ditolak hipotesisnya.

4. Analisis Korelasi Ganda

Sugiyono (2015) mengatakan bahwa definisi dari analisis korelasi ganda adalah analisis dari sekumpulan variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

5. Perhitungan Koefisien Determinasi

Menurut Naninncova (2019) koefisien determinasi (R^2) merupakan analisis dalam memperhitungkan besar pengaruh variabel X terhadap Y.