

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah peneliti rumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat (sahih, benar, valid) dan dapat dipercaya (dapat diandalkan, reliable) tentang :

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai DPR-RI.
2. Menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai DPR-RI.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan anggota Koperasi Pegawai DPR-RI.

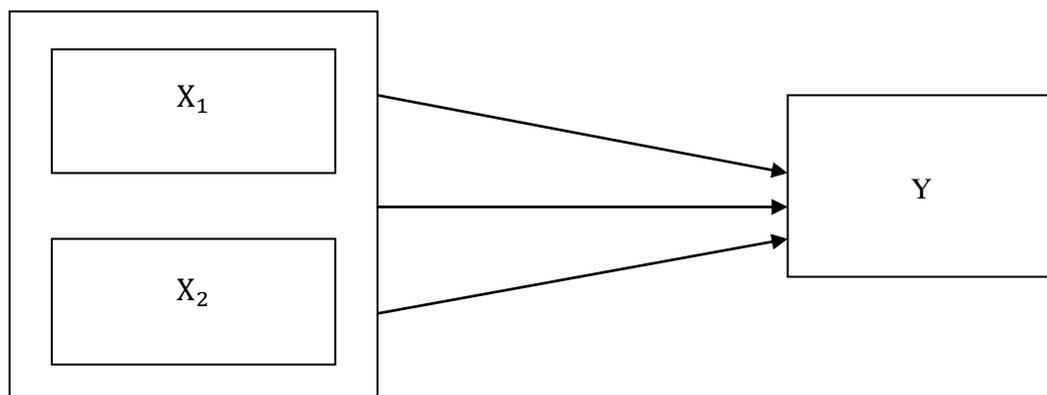
B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Koperasi Pegawai DPR RI yang beralamat di Jalan Jendral Gatoto Subroto Senayan, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan. Koperasi ini dipilih karena menurut penuturan beberapa anggota koperasi pegawai DPR RI kualitas pelayanan yang diberikan di unit usaha *food and beverage* kurang maksimal dan persepsi harga yang lebih mahal dari usaha lain yang serupa, sehingga hal tersebut mempengaruhi kepuasan anggota pada unit usaha *food and beverage* di koperasi pegawai DPR RI. Penelitian dilakukan pada bulan Maret 2018 – selesai.

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan deskriptif. Hal ini dimaksudkan untuk menggambarkan suatu kegiatan atau keadaan tertentu secara sistematis. Dengan demikian penelitian ini akan mendeskripsikan, mengungkapkan dan menafsirkan data yang berhubungan dengan pandangan penilaian anggota.

Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai, yakni untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan persepsi harga (X_2) sebagai variabel bebas yang mempengaruhi terhadap kepuasan anggota (Y) sebagai variabel terikat yang dipengaruhi. Maka konstelasi hubungan antara variabel X_1 , X_2 dan Y dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar III.1
Konstelasi penelitian

Keterangan:

Variabel Bebas (X_1)

: Kualitas Pelayanan

Variabel Bebas (X_2)

: Persepsi Harga

Variabel Terikat (Y)

: Kepuasan Anggota



: Arah Pengaruh

Konstelasi ini digunakan untuk memberikan arah atau gambaran penelitian yang dilakukan peneliti, dimana peneliti menggunakan kualitas pelayanan dan persepsi harga sebagai variabel bebas atau yang mempengaruhi dengan simbol X_1 dan X_2 sedangkan kepuasan anggota merupakan variabel terikat sebagai dipengaruhi dengan simbol Y.

D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian¹ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Koperasi Pegawai Setjen DPR-RI. Total populasi dalam penelitian ini adalah 1.225 anggota Koperasi Pegawai Setjen DPR-RI. Semua anggota koperasi terdaftar menjadi anggota aktif namun tidak seluruh pegawai Setjen DPR-RI menjadi anggota koperasi. Dari 1.315 pegawai yang tergabung menjadi anggota koperasi hanya 1.225.

Begitu banyaknya populasi dalam penelitian ini, maka untuk mempermudah pengumpulan data perlu dilakukan pengambilan sampel penelitian. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.² Adapun untuk mengetahui besaran sampel, maka menurut pendapat Gay dan Diehl penelitian deskriptif minimal 10% populasi.³ Sehingga dari populasi 1.225 anggota koperasi didapat sampel 122,5 dan dibulatkan menjadi 123 anggota koperasi, dimana sampel tersebut terdiri dari anggota koperasi yang sudah pernah melakukan pembelian di unit usaha *food and beverage*.

¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*, 2006, h. 130

² *Ibid.*, h. 131

³ Anwar Sanusi, *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat), 2011, h. 100

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non probability sampling* dengan cara *sampling insidental*. Teknik ini digunakan dengan pertimbangan bahwa siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data, yaitu anggota koperasi yang sudah pernah melakukan pembelian di unit usaha *food and beverage*.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian ilmiah, metode pengambilan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat dan terpercaya.⁴ Untuk memperoleh data yang diperlukan, teknik yang digunakan adalah pengisian kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab, pernyataan-pernyataan dibuat dalam bentuk angket dengan menggunakan skala likert untuk mengukur tentang kualitas pelayanan, persepsi harga dan kepuasan anggota.

1. Kepuasan Anggota

a. Definisi Konseptual

Kepuasan anggota adalah terwujudnya keinginan anggota terhadap barang dan jasa yang sudah terpenuhi serta mendapatkan manfaat yang dihasilkan serta menimbulkan respon positif dengan harapan sesuai kebutuhan.

⁴ Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, (Yogyakarta: Penerbit BPFE), 2002, h. 98

b. Definisi Operasional

Kepuasan anggota adalah terwujudnya keinginan anggota terhadap barang dan jasa yang sudah terpenuhi serta mendapatkan manfaat yang dihasilkan yang dapat diukur melalui indikator-indikator dari kepuasan anggota yaitu: perasaan senang atas layanan, tercapainya harapan, minat pembelian ulang, ketersediaan untuk merekomendasi dan loyalitas anggota.

c. Kisi-kisi Instrumen

Kisi-kisi instrumen kepuasan anggota, yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan anggota, yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen. Kisi-kisi instrumen kepuasan anggota, dapat dilihat pada tabel III.1.

Tabel III.1
Kisi-Kisi Instrumen Variabel Y (Kepuasan Anggota)

No.	Indikator	Sub Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Final	
			+	-		+	-
1	Tercapainya harapan	1.1 Pelayanan yang diperoleh sesuai yang diharapkan	1, 2, 3	4, 5	1	1, 3	4, 5
		1.2 Harga dan produk yang diberikan sesuai dengan manfaat dan harapan	6, 7	-	-	6, 7	-
2	Minat pembelian ulang	2.1 Pelayanan yang diperoleh memuaskan	8, 9, 10	-	-	8, 9, 10	-

No.	Indikator	Sub Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Final	
			+	-		+	-
		2.2 Harga yang diberikan sesuai dengan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk	11, 12, 13	-	-	11, 12, 13	-
3	Ketersediaan untuk merekomendasi	3.1 Menyarankan teman untuk membeli produk yang ditawarkan dengan pelayanan yang memuaskan	14, 15	16, 17	-	14, 15	16, 17
		3.2 Menyarankan teman untuk membeli produk yang ditawarkan sesuai dengan nilai dan manfaat yang dirasakan setelah mengkonsumsi	18, 19, 20	21	1	18, 19, 20	-
4	Perasaan senang atas layanan	4.1 Pelayanan tepat waktu	22, 23	24	1	23	24
		4.2 Harga dan produk sesuai dengan kebutuhan	25, 26, 27	28, 29	1	25, 27	28, 29
	Jumlah		21	8	4	18	7

Pengisian skala likert dalam instrumen penelitian responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III.2
Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Anggota

No.	Pilihan Jawaban	Bobot Skor Positif (+)	Bobot Skor Negatif (-)
1	Sangat Setuju	5	1
2	Setuju	4	2
3	Ragu-ragu	3	3
4	Tidak Setuju	2	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	5

d. Validitas Instrumen

Proses pengembangan instrumen ini dimulai dengan menyusun instrumen berupa kuesioner dengan jawaban yang tertutup yang mengacu kepada indikator-indikator kepuasan anggota yang terlihat pada tabel III.1.

Tahap berikutnya konsep instrumen ini yaitu menghitung seberapa jauh butir-butir pernyataan instrumen tersebut telah mengukur indikator dari kepuasan anggota. Langkah selanjutnya instrumen ini diuji coba kepada 30 orang anggota koperasi yang diambil secara acak.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan untuk uji validitas yaitu:

$$r_{it} = \frac{\sum X_i \cdot X_t}{\sqrt{\sum X_i^2 \cdot X_t^2}}$$

Keterangan :

r_{it} : Koefisien Korelasi

X_i : Skor X

$\sum X_i$: Jumlah skor data x

X_t : Jumlah nilai total sampel

$\sum X_t$: Skor total sampel

$\sum X_i X_t$: Jumlah hasil kali tiap butir dengan skor total

Pengujian menggunakan dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian sebagai berikut :

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen atau butir pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total dinyatakan valid.
- 2) Jika sebaliknya $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen atau butir pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total dinyatakan drop.

Kemudian butir-butir pernyataan yang dianggap valid dihitung reliabilitas dengan menggunakan uji reliabilitas dengan *Alpha Cronbach*. Reliabilitas suatu butir pernyataan dikatakan baik jika memiliki nilai $r \geq 0,6$.

2. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dan mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan untuk mendapatkan penilaian mengenai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam mewujudkan harapannya.

b. Definisi Operasional

Instrumen untuk mengukur variabel kualitas pelayanan menggunakan kuesioner dengan model skala likert yang mencerminkan indikator kualitas pelayanan, yaitu: bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathi*).

c. Kisi-kisi Instrumen

Kisi-kisi instrumen kualitas pelayanan, yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan, yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen. Kisi-kisi instrumen kualitas pelayanan, dapat dilihat pada tabel III.3.

Tabel III.3
Kisi-Kisi Instrumen Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan)

No.	Indikator	Sub Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Final	
			+	-		+	-
1	Bukti langsung (Tangible)	1.1 Ketersediaan Fasilitas	1, 2	-	-	1, 2	-
		1.2 Penampilan petugas	3, 4, 5	-	1	3, 4	-
		1.3 Kenyamanan ruang pelayanan	6	7	-	6	7
2	Kehandalan (Reliability)	2.1 Pelayanan akurat	8, 9,	10	-	8, 9	10
		2.2 Kecepatan petugas dalam pelayanan	11, 12	13	1	11, 12	-
3	Daya tanggap (Responsiveness)	3.1 Penanganan keluhan	14, 15	16	-	14, 15	16
		3.2 Kesiediaan melayani secara cepat dan tepat	17, 18	-	1	18	-

No.	Indikator	Sub Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Final	
			+	-		+	-
4	Jaminan (Assurance)	4.1 Keramahan	19, 20	21	1	19	21
		4.2 Pengetahuan dan kecakapan karyawan	22	23	-	22	23
		4.3 Rasa aman dan nyaman	24, 25	-	1	25	-
5	Empati (Empathy)	5.1 Petugas yang profesional	26, 27	-	-	26, 27	-
		5.2 Memberikan layanan tanpa melihat status maupun kedudukan	28, 29	30	-	28, 29	30
Jumlah			23	7	5	19	6

Pengisian skala likert dalam instrumen penelitian responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III.4
Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan

No.	Pilihan Jawaban	Bobot Skor Positif (+)	Bobot Skor Negatif (-)
1	Sangat Setuju	5	1
2	Setuju	4	2
3	Ragu-ragu	3	3
4	Tidak Setuju	2	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	5

d. Validitas Instrumen

Proses pengembangan instrumen ini dimulai dengan menyusun instrumen berupa kuesioner dengan jawaban yang tertutup yang mengacu kepada indikator-indikator kualitas pelayanan yang terlihat pada tabel III.3

Tahap berikutnya konsep instrumen ini yaitu menghitung seberapa jauh butir-butir pernyataan instrumen tersebut telah mengukur indikator dari kualitas pelayanan. Langkah selanjutnya instrumen ini diuji coba kepada 30 orang anggota koperasi yang diambil secara acak.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan untuk uji validitas yaitu:

$$r_{it} = \frac{\sum X_i \cdot X_t}{\sqrt{\sum X_i^2 \cdot X_t^2}}$$

Keterangan :

r_{it} : Koefisien Korelasi

X_i : Skor X

$\sum X_i$: Jumlah skor data x

X_t : Jumlah nilai total sampel

$\sum X_t$: Skor total sampel

$\sum X_i X_t$: Jumlah hasil kali tiap butir dengan skor total

Pengujian menggunakan dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian sebagai berikut :

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen atau butir pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total dinyatakan valid.

2) Jika sebaliknya $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen atau butir pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total dinyatakan drop.

Kemudian butir-butir pernyataan yang dianggap valid dihitung reliabilitas dengan menggunakan uji reliabilitas dengan *Alpha Cronbach*. Reliabilitas suatu butir pernyataan dikatakan baik jika memiliki nilai $r \geq 0,6$.

3. Persepsi Harga

a. Definisi Konseptual

Persepsi harga adalah pandangan individu dalam melihat harga dari tinggi dan rendahnya biaya untuk dibayarkan konsumen guna mendapatkan sejumlah produk yang diinginkan menjadi sesuatu yang berarti terhadap produk yang ditawarkan.

b. Definisi Operasional

Persepsi harga adalah pengaruh yang penting dalam reaksi pelanggan terhadap harga. Instrumen untuk mengukur variabel persepsi harga menggunakan instrumen kuesioner dengan model skala likert yang mencerminkan indikator persepsi anggota, yaitu: keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, kesesuaian harga dengan manfaat, persaingan harga dan potongan harga.

c. Kisi-kisi Instrumen

Kisi-kisi instrumen persepsi harga, yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel persepsi anggota, yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen. Kisi-kisi instrumen persepsi harga, dapat dilihat pada tabel III.5.

Tabel III.5
Kisi-Kisi Instrumen Variabel X₂ (Persepsi Harga)

No.	Indikator	Sub Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Final	
			+	-		+	-
1	Keterjangkauan harga	1.1 Setuju dengan harga	1, 2, 3, 4	5, 6	1	1, 2, 3, 4	6
		1.2 Skema harga terjangkau oleh anggota koperasi	7, 8	-	-	7, 8	-
2	Kesesuaian harga dengan kualitas produk	2.1 Skema harga sesuai dengan kualitas yang diberikan	9, 10, 11	12	-	9, 10, 11	12
		2.2 Harga yang diberikan sesuai kebutuhan	13, 14, 15	16	1	13, 14, 15	-
3	Kesesuaian harga dengan manfaat	3.1 Skema harga sesuai dengan manfaat yang diterima	17, 18	19	1	17, 18	-
		3.2 kesesuaian harga memberikan hasil yang diharapkan	20, 21	-	-	20, 21	-
4	Persaingan harga	4.1 Skema harga di Pujasera memiliki daya saing yang kuat	22, 23	24	-	22, 23	24
		4.2 Skema harga Pujasera sesuai dengan menu yang ditawarkan	25, 26	-	-	25, 26	-
5	Potongan harga	5.1 Promisi yang menarik	27, 28	-	1	27	-
		5.2 Informasi promosi penjualan dapat di percaya	29	30	-	29	30
Jumlah			23	7	4	22	4

Pengisian skala likert dalam instrumen penelitian responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III.6
Skala Penilaian Instrumen Persepsi Harga

No.	Pilihan Jawaban	Bobot Skor Positif (+)	Bobot Skor Negatif (-)
1	Sangat Setuju	5	1
2	Setuju	4	2
3	Ragu-ragu	3	3
4	Tidak Setuju	2	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	5

d. Validitas Instrumen

Proses pengembangan instrumen ini dimulai dengan menyusun instrumen berupa kuesioner dengan jawaban yang tertutup yang mengacu kepada indikator-indikator persepsi harga yang terlihat pada tabel III.5.

Tahap berikutnya konsep instrumen ini yaitu menghitung seberapa jauh butir-butir pernyataan instrumen tersebut telah mengukur indikator dari persepsi harga. Langkah selanjutnya instrumen ini diuji coba kepada 30 orang anggota koperasi yang diambil secara acak.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan untuk uji validitas yaitu:

$$r_{it} = \frac{\sum X_i \cdot X_t}{\sqrt{\sum X_i^2 \cdot X_t^2}}$$

Keterangan :

r_{it} : Koefisien Korelasi

X_i : Skor X

$\sum X_i$: Jumlah skor data x

X_t : Jumlah nilai total sampel

$\sum X_t$: Skor total sampel

$\sum X_i X_t$: Jumlah hasil kali tiap butir dengan skor total

Pengujian menggunakan dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian sebagai berikut :

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen atau butir pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total dinyatakan valid.
- 2) Jika sebaliknya $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen atau butir pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total dinyatakan drop.

Kemudian butir-butir pernyataan yang dianggap valid dihitung reliabilitas dengan menggunakan uji reliabilitas dengan *Alpha Cronbach*. Reliabilitas suatu butir pernyataan dikatakan baik jika memiliki nilai $r \geq 0,6$.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Untuk mendeteksi apakah model yang kita gunakan memiliki distribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji Kolmogorov Smirnov (KS).

Kriteria pengembalian keputusan dengan uji statistik Kolmogorov

Smirnov, yaitu:

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

Sedangkan kriteris pengambilan keputusan dengan analisis grafik (*normal probability*), yaitu:

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.⁵

b. Uji Linearitas

Regresi linear dibangun berdasarkan asumsi bahwa variabel-variabel yang dianalisis memiliki hubungan linear. Strategi untuk memverifikasi hubungan linear tersebut dapat dilakukan dengan Anova.

Kriteria pengambilan keputusan dengan uji Linearitas dengan anova, yaitu:

- 1) Jika signifikan pada *linearty* $> 0,05$, maka tidak mempunyai hubungan linear
- 2) Jika signifikan pada *linearty* $< 0,05$, maka mempunyai hubungan linear.⁶

⁵ Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk riset*, (Jakarta: Salemba Empat), 2011, h. 53-64

⁶ *Ibid*, h. 74-80

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas.

Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal variabel. Orthogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

Cara mendeteksinya dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*.

- 1) Jika nilai *Tolerance* $< 0,1$, maka terjadi multikolinearitas
- 2) Jika nilai *Tolerance* $> 0,1$, maka tidak terjadi multikolinearitas.

Sedangkan kriteria pengujian statistik dengan melihat nilai VIF yaitu:

- 1) Jika $VIF > 10$, maka terjadi multikolinearitas
- 2) Jika $VIF < 10$, maka tidak terjadi multikolinearitas.⁷

b. Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya masalah heteroskedastisitas.

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada *scatterplot* dengan kriteria sebagai berikut:

⁷ *Ibid*, h. 70-74

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, di bagian atas dan bawah angka nol dari sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.⁸

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis regresi yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas terhadap satu variabel terikat.⁹

Persamaan analisis regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan:

Y = Variabel kepuasan anggota

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Persepsi Harga

α = Nilai Harga Y bila X = 0 (konstanta)

β_1 = Koefisien regresi kualitas pelayanan (X₁)

β_2 = Koefisien regresi persepsi harga (X₂)

Koefisien a dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = Y - \alpha_1 X_1 - \alpha_2 X_2$$

⁸ *Ibid*, h. 66-70

⁹ *Ibid*, h. 91

Koefisien β_1 dapat dicari dengan rumus:

$$\beta_1 = \frac{\Sigma X_2^2 \Sigma X_1 Y - \Sigma X_1 X_2 \Sigma X_2 Y}{\Sigma X_1^2 \Sigma X_2^2 - (\Sigma X_1 X_2)^2}$$

Koefisien β_2 dapat dicari dengan rumus:

$$\beta_2 = \frac{\Sigma X_1^2 \Sigma X_2 Y - \Sigma X_1 X_2 \Sigma X_1 Y}{\Sigma X_1^2 \Sigma X_2^2 - (\Sigma X_1 X_2)^2}$$

1. Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.

Hipotesis penelitiannya:

- 1) $H_0 : \beta_1 \leq 0$, artinya variabel X_1 tidak berpengaruh positif terhadap Y
- 2) $H_a : \beta_1 \geq 0$, artinya variabel X_1 berpengaruh positif terhadap Y
- 3) $H_0 : \beta_2 \leq 0$, artinya variabel X_2 tidak berpengaruh positif terhadap Y
- 4) $H_a : \beta_2 \geq 0$, artinya variabel X_2 berpengaruh positif terhadap Y

Kriteria pengambilan keputusan adalah

- 1) $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima
- 2) $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak

Menentukan t_{hitung} dengan rumus:

$$t_h = \frac{b_i - \beta_i}{S_{b_i}}$$

Keterangan :

- b_i : Koefisien regresi sampel
 β_i : Koefisien regresi populasi
 Sb_i : Standar deviasi

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F atau uji koefisien regresi secara serentak, yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara serentak terhadap variabel terikat, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.

Hipotesis penelitiannya:

$$1) H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$$

Artinya X_1 dan X_2 secara serentak tidak berpengaruh terhadap Y.

$$2) H_1 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$$

Artinya X_1 dan X_2 secara serentak berpengaruh terhadap Y.

Kriteria pengambilan keputusan yaitu:

- 1) $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, jadi H_0 diterima
- 2) $F_{hitung} > F_{tabel}$, jadi H_0 ditolak

Menentukan F_{hitung} dengan rumus:

$$F_h = \frac{R^2 (k-1)}{(1-R^2)(n-k)}$$

Keterangan :

- R^2 : Koefisien determinasi
 n : Banyaknya anggota sampel
 k : Jumlah Variabel bebas dan terikat

2. Koefisien Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Dalam perhitungan korelasi akan di dapat koefisien korelasi yang digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan, arah hubungan dan berarti atau tidakvhubungan tersebut.¹⁰

a. Koefisien korelasi parsial

Rumus yang digunakan untuk menentukan besarnya koefisien korelasi secara parsial adalah:

Koefisien korelasi parsial antara Y dan X_1 bila X_2 konstan

$$r_{y1.2} = \frac{r_{y1} - r_{y2}r_{1.2}}{\sqrt{(1 - r_{y1}^2)(1 - r_{1.2}^2)}}$$

Koefisien korelasi parsial Y dan X_2 bila X_1 konstan

$$r_{y2.1} = \frac{r_{y2} - r_{y1}r_{1.2}}{\sqrt{(1 - r_{y1}^2)(1 - r_{1.2}^2)}}$$

Keterangan:

$r_{y1.2}$ = koefisien korelasi antara Y dan X_1 saat X_2 konstan

$r_{y2.1}$ = koefisien korelasi antara Y dan X_2 saat X_1 konstan

b. Koefisien korelasi simultan

$$R_{y1.2} = \sqrt{\frac{r_{y1}^2 + r_{y2}^2 - 2r_{y1}r_{y2}r_{1.2}}{1 - r_{1.2}^2}}$$

Keterangan:

$R_{y1.2}$ = korelasi antara variabel X_1 dengan X_2 dengan variabel Y

¹⁰Priyatno, Duwi, op.cit. hlm. 9.

r_{y1} = koefisien korelasi antara Y dan X_1

r_{y2} = koefisien korelasi antara Y dan X_2

r_{12} = koefisien korelasi antara X_1 dan X_2

3. Analisis Koefisien Determinasi

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar presentase pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).¹¹ Nilai R^2 menunjukkan seberapa jauh sebuah model dapat menjelaskan variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Nilai R^2 yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Jika nilai $R^2 = 0$ maka variabel independen belum bisa memberikan informasi secara jelas terkait variabel dependen. Rumus yang digunakan adalah:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD : koefisien determinasi

r^2 : Nilai Koefisien Korelasi

¹¹*Ibid.* h. 83.