

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. Hubungan antara Diskon dengan Keputusan Pembelian Indomaret Gandul pada warga Kelurahan Gandul Kecamatan Cinere di Depok
2. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian Indomaret Gandul pada warga Kelurahan Gandul Kecamatan Cinere di Depok
3. Hubungan antara Diskon dan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian Indomaret Gandul pada warga Kelurahan Gandul Kecamatan Cinere di Depok

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di pemukiman warga Kelurahan Gandul Kecamatan Cinere di Depok. Dengan alasan peneliti melakukan penelitian di tempat tersebut karena berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan bahwa di tempat tersebut terdapat masalah mengenai keputusan pembelian pada warga Kelurahan Gandul Kecamatan Cinere di Depok. Selain itu,

karena faktor keterjangkauan, yaitu lurah menerima dan memberi izin kepada peneliti di pemukiman tersebut, sehingga memudahkan proses pengambilan data untuk penelitian.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama 6 (enam) bulan, yaitu terhitung dari bulan Januari 2018 sampai dengan Juni 2018. Waktu tersebut merupakan waktu yang tepat untuk melaksanakan penelitian karena peneliti sudah tidak ada jadwal perkuliahan yang padat, sehingga dapat mempermudah peneliti untuk melakukan penelitian dan peneliti dapat sepenuhnya memberikan perhatian pada pelaksanaan penelitian.

C. Metode Penelitian

1. Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Alasan metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai, yakni untuk memperoleh informasi yang bersangkutan dengan status gejala pada saat penelitian dilakukan.

Danang Sunyoto mengemukakan bahwa:

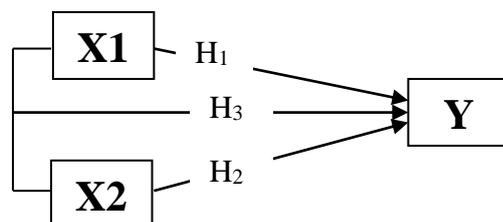
Metode survei merupakan metode yang digunakan secara luas, khususnya dalam riset pemasaran. Informasi dikumpulkan dengan menanyai orang melalui daftar pertanyaan yang terstruktur. Serta survei bertujuan untuk meliputi banyak orang sehingga hasil survei dapat dipandang mewakili populasi atau merupakan generalisasi³⁹.

³⁹ Danang Sunyoto, *op.cit.*, h. 18-19

Alasan peneliti menggunakan pendekatan korelasional adalah untuk membuktikan ada tidaknya hubungan antara variabel-variabel tersebut dan apabila ada hubungannya, seberapa erat hubungan, dan berarti atau tidaknya hubungan tersebut. Dengan pendekatan korelasional dapat dilihat hubungan antara diskon yang diberi lambang X_1 dengan keputusan pembelian yang di beri lambang Y dan hubungan antara kualitas pelayanan yang diberi simbol X_2 dengan keputusan pembelian yang diberi lambang Y .

2. Konstelasi Hubungan antar Variabel

Hubungan antar variabel penelitian tersebut dapat digambarkan dalam konstelasi sebagai berikut:



Keterangan:

X_1 : Diskon
 X_2 : Kualitas Pelayanan
 Y : Keputusan Pembelian
 → : Arah Hubungan

D. Populasi dan Teknik Sampling

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”⁴⁰ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga Kelurahan Gandul Kecamatan

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2007), h.3

Cinere di Depok yang memutuskan membeli di Indomaret Gandul. Hal ini didasarkan bahwa setelah melakukan survei awal melalui wawancara langsung diketahui bahwa warga Kelurahan Gandul Kecamatan Cinere di Depok banyak yang melakukan keputusan pembelian di Indomaret Gandul.

“Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi”⁴¹. Sampel dalam populasi ini diambil secara *purposive*, yaitu dimana peneliti mengambil sampel keputusan karena dengan kriteria konsumen yang memutuskan pembelian pada Indomaret Gandul.

Dalam penelitian ini, yang menjadi sampel adalah warga RW 01, RW 02, RW 03, RW 04, RW 05, RW 06, dan RW 08 pada Kelurahan Gandul Kecamatan Cinere di Depok yang memutuskan membeli di Indomaret Gandul yang berjumlah 140 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini meneliti tiga variabel, yaitu diskon (variabel X_1), kualitas pelayanan (variabel X_2) dan keputusan pembelian (variabel Y). Adapun instrumen untuk mengukur ketiga variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Keputusan Pembelian (Variabel Y)

a. Definisi Konseptual

Keputusan pembelian adalah suatu tahap proses pengambilan keputusan pembelian dari pengenalan masalah, pencarian informasi,

⁴¹ Danang Sunyoto, *op.cit.*, h. 47.

evaluasi berbagai alternatif sampai benar-benar produk yang disukai tersebut dibeli oleh konsumen.

b. Definisi Operasional

Keputusan pembelian dapat diukur dengan empat dimensi, dimensi yang pertama adalah pengenalan kebutuhan dengan indikator pertama, yaitu rangsangan internal dengan sub indikator diri sendiri; indikator kedua, yaitu rangsangan eksternal dengan sub indikator pengaruh orang lain. Dimensi kedua adalah pencarian informasi dengan indikator pertama, yaitu sumber pribadi dengan sub indikator keluarga; indikator kedua, yaitu sumber komersial dengan sub indikator iklan; indikator ketiga, yaitu sumber pengalaman dengan sub indikator pernah menggunakan. Dimensi ketiga adalah evaluasi alternatif dengan indikator, yaitu memilih antara dua/lebih alternatif. Dimensi keempat adalah pembelian dengan indikator pertama, yaitu sikap dengan sub indikator membeli barang yang di inginkan.

c. Kisi-kisi Instrumen Keputusan Pembelian

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel keputusan pembelian yang diuji cobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel keputusan pembelian. 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 Keputusan Pembelian

Dimensi	Indikator	Sub Indikator	Butir Uji		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
			(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Pengenalan Kebutuhan	Rangsangan Internal	Diri Sendiri	1,2,3	-	3	1,2	-	1,2	-
	Rangsangan Eksternal	Pengaruh Orang Lain	4,5	-	-	4,5	-	3,4	-
Pencarian Informasi	Sumber Pribadi	Keluarga	6,7	-	-	6,7	-	5,6	-
	Sumber Komersial	Iklan	8,19, 20	-	-	8,19, 20	-	7, 18, 19	-
	Sumber Pengalaman	Pernah Menggunakan	9,10	-	-	9,10	-	8,9	-
Evaluasi Alternatif	Memilih antara dua/lebih alternative		11,12 ,13	14	-	11, 12, 13	14	10, 11, 12	13
Pembelian	Sikap	Membeli barang yang	15,16 ,17, 18	-	-	15, 16, 17,	-	14, 15, 16,	-

		diinginkan				18		17	
--	--	------------	--	--	--	----	--	----	--

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2018

Kemudian untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu dari jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III.2.

Skala Penilaian Instrumen Keputusan Pembelian

Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Ragu-ragu (RR)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Keputusan Pembelian

Proses pengembangan instrumen keputusan pembelian dimulai dengan penyusunan instrumen model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel keputusan pembelian terlihat pada tabel III.1.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel keputusan pembelian sebagaimana yang tercantum pada tabel III.1.

Setelah konsep disetujui langkah selanjutnya adalah instrumen diuji cobakan kepada 30 warga Kelurahan Gandul Kecamatan Cinere di Depok di luar sampel yang sesuai dengan karakteristik populasi.

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 adalah korelasi *product moment (Pearson)* menggunakan SPSS versi 22. (Hasil Uji Coba Instrumen Setelah Validitas Variabel Keputusan Pembelian terdapat pada lampiran 6).

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{\text{tabel}} = 0,361$, jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*. Dari 20 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 1 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 19 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Menggunakan SPSS versi 22.

Tabel III.3.
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.852	.877	20

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2018

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil reliabilitas sebesar 0,852. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori sangat tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 19 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur keputusan pembelian.

2. Diskon (Variabel X₁)

a. Definisi Konseptual

Diskon adalah pengurangan harga yang langsung diberikan kepada konsumen terhadap produk yang dibelinya sesuai dengan daftar yang diberikan penjual dalam periode waktu tertentu, serta ada beberapa bentuk diskon yaitu, diskon tunai, diskon kuantitas, diskon musim dan diskon fungsional.

b. Definisi Operasional

Diskon dapat diukur dengan tiga indikator, indikator yang pertama adalah pengurangan harga tunai dengan sub indikator, yaitu brosur harga. Indikator yang kedua adalah pengurangan harga kuantitas dengan sub indikator pertama, yaitu beli 2 dapat 1 produk; sub indikator kedua, yaitu beli 2 produk dalam 1 harga. Indikator ketiga adalah pengurangan harga musiman dengan sub indikator pertama, yaitu tahun baru; sub indikator kedua, yaitu idul fitri; sub indikator ketiga, yaitu Natal; sub indikator keempat, yaitu imlek.

c. Kisi-kisi Instrumen Diskon

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel diskon yang diuji cobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel diskon. 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.4.

Tabel III.4.
Kisi-kisi Instrumen Diskon

Indikator	Sub Indikator	Butir Uji		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Penurunan Harga	Brosur Harga	1,2,3,4,5	-	-	1,2,3,4,5	-	1,2,	-

							3,4, 5	
Pengurangan Harga Kuantitas (<i>Quantity Discount</i>)	Beli 2 dapat 1 produk	9	-	-	9	-	9	-
	Beli 2 produk dalam 1 harga	6,7,8	-	-	6,7,8	-	6,7, 8	-
Pengurangan Harga Musiman (<i>Seasonal Discount</i>)	Tahun Baru	10	-	-	10	-	10	-
	Idul Fitri	11	-	-	11	-	11	-
	Natal	12	-	-	12	-	12	-
	Imlek	13	-	-	13	-	13	-

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2018

Kemudian untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu dari jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III.5.

Skala Penilaian Instrumen Diskon

Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Ragu-ragu (RR)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Diskon

Proses pengembangan instrumen diskon dimulai dengan penyusunan instrumen model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel diskon terlihat pada tabel III.4.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel diskon sebagaimana yang tercantum pada tabel III.4. Setelah konsep disetujui langkah selanjutnya adalah instrumen di uji cobakan kepada 30 warga Kelurahan Gandul Kecamatan Cinere di Depok di luar sampel yang sesuai dengan karakteristik populasi.

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 adalah korelasi *product moment (Pearson)* menggunakan SPSS versi 22. (Hasil Uji Coba Instrumen Setelah Validitas Variabel Diskon terdapat pada lampiran 10).

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{\text{tabel}} = 0,361$, jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*. Dari 13 pernyataan tersebut, setelah divalidasi ternyata

tidak terdapat pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 13 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Menggunakan SPSS versi 22.

Tabel III.6.
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Diskon (X₁)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.826	.851	13

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2018

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil reliabilitas sebesar 0,826. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori sangat tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 13 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur diskon.

3. Kualitas Pelayanan (Variabel X₂)

a. Definisi Konseptual

kualitas pelayanan adalah suatu penilaian dari konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dan dapat menimbulkan rasa memuaskan ataupun kecewa, apakah yang diharapkan sesuai dengan kenyataan atau sebaliknya.

b. Definisi Operasional

Kualitas Pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi, dimensi yang pertama adalah keandalan (*reliability*) dengan indikator, yaitu jasa yang dijanjikan. Dimensi kedua adalah daya tangkap (*responsiveness*) dengan indikator, yaitu kesediaan pramuniaga/wiraniaga membantu pelanggan. Dimensi ketiga adalah jaminan (*assurance*) dengan indikator pertama, yaitu kesopanan; indikator kedua, yaitu keyakinan. Dimensi keempat adalah empati (*emphaty*) dengan indikator, yaitu perhatian kepada pelanggan. Dimensi kelima adalah bukti fisik (*Tangibles*) dengan indikator pertama, yaitu tempat parkir. Indikator kedua, yaitu peralatan dengan sub indikator yaitu, keranjang belanja. Indikator ketiga, yaitu alat komunikasi dengan sub indikator, yaitu kotak saran.

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 diuji cobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan. 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 III.7.
Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Dimensi	Indikator	Sub Indikator	Butir Uji		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
			(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Jasa yang dijanjikan		1,2,	-	-	1,2,	-	1,2	-
			3,4			3,4		,3, 4	
Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	Kesediaan wiraniaga/pramuniaga membantu pelanggan		5,6,	-	-	5,6,	-	5,6	-
			7,8			7,8		,7, 8	
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kesopanan		9	12	-	9	12	9	12
	Keyakinan		10	-	-	10	-	10	-
	Pengetahuan		11	-	-	11	-	11	-
Empati (<i>Emphaty</i>)	Perhatian Kepada Pelanggan		13,	-	14	13,	-	13,	-
			14,			15,		14,	
			15,			16,		15,	
			16,			17		16	
			17						

Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Tempat Parkir		20	-	-	20	-	19	-
	Peralatan	Keranjang	18	21	-	18	21	17	20
		Belanja							
Alat	Komunikasi	Kotak	19	-	-	19	-	18	-
		Saran							

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2018

Kemudian untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu dari jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III.8.

Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan

Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Ragu-ragu (RR)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan

Proses pengembangan instrumen kualitas pelayanan dimulai dengan penyusunan instrumen model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kualitas pelayanan terlihat pada tabel III.7.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kualitas pelayanan sebagaimana yang tercantum pada tabel III.7. Setelah konsep disetujui langkah selanjutnya adalah instrumen di uji cobakan kepada 30 warga Kelurahan Gandul Kecamatan Cinere di Depok di luar sampel yang sesuai dengan karakteristik populasi.

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 adalah korelasi *product moment (Pearson)* menggunakan SPSS versi 22. (Hasil Uji Coba Instrumen Setelah Validitas Variabel Kualitas Pelayanan terdapat pada lampiran 14).

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*. Dari 21 pernyataan tersebut, setelah divalidasi ternyata terdapat 1 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 20 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Menggunakan SPSS versi 22.

Tabel III.9.
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.852	.891	21

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2018

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil reliabilitas sebesar 0,852. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori sangat tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 20 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kualitas pelayanan.

F. Teknik Analisis Data

Pengolahan data penelitian ini menggunakan program aplikasi SPSS versi 22. Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Sebelum data yang diperoleh dipakai dalam perhitungan, data tersebut diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan uji statistik (*Uji*

Kolmogorov Smirnov) dan uji grafik (*Normal Probability Plot*)⁴². Pada taraf signifikan (α) = 0,05

Dengan hipotesis statistik:

H_0 : Galat Taksiran Regresi Y atas X berdistribusi normal

H_a : Galat Taksiran Regresi Y atas X tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian dengan uji statistik *Kolmogorov Smirnov*, yaitu:

- Terima H_0 jika signifikansi $> 0,05$ berarti galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal.
- Tolak H_0 jika signifikansi $< 0,05$ berarti galat taksiran regresi Y atas X tidak berdistribusi normal.

Sedangkan kriteria pengujian dengan analisis *Normal Probability Plot*, yaitu sebagai berikut:

- Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka H_0 diterima artinya data berdistribusi normal.
- Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, H_0 ditolak artinya data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas Regresi

Pengujian linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Pengujian dengan SPSS menggunakan *Test of Linearity* pada taraf signifikansi 0,05.

⁴² Dyah Nirmala Arum Janie, *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda dengan SPSS* (Semarang: Semarang University Press, 2012) h. 35

“Variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi kurang dari 0,05”⁴³. Hipotesis penelitiannya adalah:

- 1) H_0 : artinya data tidak linier
- 2) H_a : artinya data linier

Sedangkan, kriteria pengujian dengan uji statistik, yaitu:

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima artinya data tidak linier.
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak artinya data linier.

2. Persamaan Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Adapun perhitungan persamaan umum regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 \quad ^{44}$$

Keterangan:

\hat{Y} = variabel terikat (loyalitas pelanggan)

X_1 = variabel bebas pertama (diskon)

X_2 = variabel bebas kedua (kualitas pelayanan)

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

b_1 = koefisien regresi variabel bebas pertama, X_1 (diskon)

b_2 = koefisien regresi variabel bebas ke dua, X_2 (kualitas pelayanan)

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Menurut Imam Ghozali, bahwa “uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan

⁴³ Kadir dan Djaali, *Statistika Terapan: Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian* (Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2015), h. 180

⁴⁴ Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), h. 135

dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat”⁴⁵.

Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, yang berarti apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen, atau

$$H_0 : b_1 = b_2 \dots = b_n = 0$$

Hipotesis alternatifnya (H_a) tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol, atau

$$H_a : b_1 \neq b_2 = \dots \neq b_n \neq 0$$

Kriteria pengambilan keputusan hasil analisis adalah sebagai berikut:

- 1) H_0 ditolak dan H_a diterima apabila F hitung $>$ F tabel atau nilai probabilitas sig. $<$ 0,05
- 2) H_0 diterima dan H_a ditolak apabila F hitung $<$ F tabel dan nilai probabilitas sig. $>$ 0,05

b. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Dalam bukunya, Imam Ghozali mengatakan “uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas / independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen”⁴⁶.

⁴⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 21* (Semarang: BP Universitas Diponegoro, 2013), h. 98

⁴⁶ Ibid.

Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah satu parameter (b_i) dalam model sama dengan nol. Yang berarti apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen, atau:

$$H_0 : b_i = 0$$

Hipotesis alternatifnya (H_a) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau:

$$H_a : b_i \neq 0$$

Kriteria pengambilan keputusan hasil analisis adalah sebagai berikut:

- 1) H_0 ditolak dan H_a diterima apabila t hitung $>$ t tabel atau nilai probabilitas sig. $<$ 0,05
- 2) H_0 diterima dan H_a ditolak apabila t hitung $>$ t tabel atau nilai probabilitas sig. $<$ 0,05

4. Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi ganda dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) terhadap variabel dependen secara bersamaan / simultan. Analisis korelasi ganda ini dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 22.

5. Perhitungan Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketetapan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam suatu persamaan regresi. Dengan kata lain,

koefisien determinasi menunjukkan kemampuan variabel X (X_1, X_2, \dots, X_n) yang merupakan variabel bebas, menerangkan atau menjelaskan variabel Y yang merupakan variabel terikat. Semakin besar nilai koefisien determinasi, semakin banyak kemampuan variabel X menerangkan atau menjelaskan variabel Y. Untuk menghitung koefisien determinasi menggunakan rumus sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{(n \cdot \sum Y + b_1 \cdot \sum YX_1 + b_2 \cdot \sum YX_2) - (\sum Y)^2}{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2} \quad 47$$

⁴⁷ Imam Ghozali, *op.cit.*, h.97