

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan oleh peneliti, maka penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data empiris dan fakta yang tepat (sahih, benar, dan valid), serta dapat dipercaya dan diandalkan (*reliable*) mengenai:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.
2. Pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pengunjung.
3. Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pengunjung.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Musuem Bank Mandiri yang beralamat di Jalan Lapangan Stasiun No.1, RT.3/RW.6, Kota Tua, Pinangisia, Tamansari, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11110. Alasan peneliti memilih di tempat tersebut karena berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan di tempat tersebut, terdapat masalah mengenai kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pengunjung.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian akan dilakukan antara bulan Januari 2019 dan dilaksanakan pada akhir pekan. Waktu tersebut sangatlah tepat melihat

jumlah pengunjung lebih banyak dari pada hari biasanya. Hal ini dapat mempermudah penulis melakukan penelitian

C. Metode Penelitian

1. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Alasan peneliti memilih metode ini dikarenakan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Sugiyono (2011:6) mengatakan bahwa Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya.

Menurut Lawrence dalam buku Sugiyono (2011:12) 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.

Adapun alasan menggunakan pendekatan korelasional adalah untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, seberapa erat hubungan, serta berarti atau tidaknya hubungan tersebut. Dengan pendekatan korelasional dapat dilihat hubungan antara tiga variabel, yaitu variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan yang diberi simbol X1 dan Variabel bebas Nilai pelanggan yang diberi simbol X2. Sebagai variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung yang diberi simbol Y sebagai variabel yang dipengaruhi.

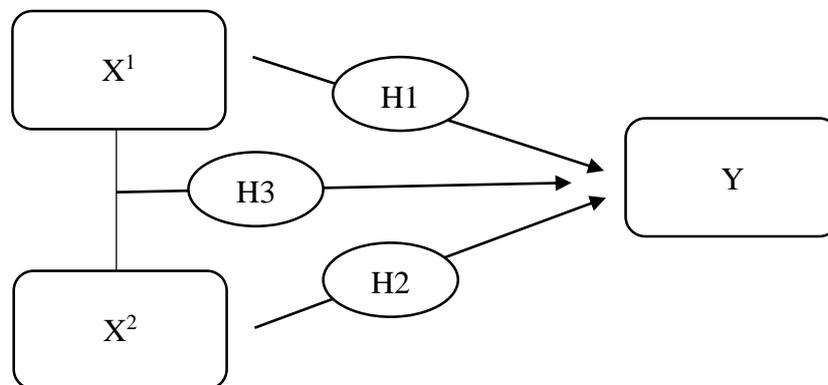
2. Konstelasi Hubungan Antara Variabel

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa:

- a. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung.
- b. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara nilai pelanggan dengan kepuasan pengunjung.
- c. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan nilai pelanggan dengan kepuasan pengunjung.

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

Gambar 3.1 Konstelasi Hubungan Antara Variabel



Sumber : Olahan Penulis

Keterangan:

- X_1 : Kualitas Pelayanan
 X_2 : Nilai Pelanggan
 Y : Kepuasan Pengunjung
 \longrightarrow : Arah Hubungan

D. Populasi dan Teknik Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2011:80). Populasi disini adalah keseluruhan subjek penelitian. Dari data yang peneliti peroleh berdasarkan hasil kunjungan peneliti ke Musuem Bank Mandiri, maka Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang berkunjung ke Museum Mandiri bulan Juli – September 2018 yaitu sebanyak 13960.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011:77). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Dalam penelitian ini diambil teknik *accidental sampling* yaitu dengan

teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan dapat digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini (Sugiyono, 2011:77). Adapun sampel yang di ambil adalah menggunakan rumus Slovin dimana didapatkan hasil 100 responden yang akan merepresentasikan hasil penelitian agar hasil penelitian dapat di generalisasikan (Sugiyono, 2011:87).

$$n = 13,960 / (1 + (13,960 \times (0,1^2)))$$

$$n = 99,828 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini meneliti tiga variabel, yaitu Kualitas Pelayanan (variabel X1), Nilai Pelanggan (variabel X2), dan Kepuasan Pengunjung (variabel Y). Adapun instrumen untuk mengukur ketiga variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepuasan Pengunjung

a. Definisi Konseptual

Kepuasan pengunjung merupakan tingkat kesenangan perasaan pengunjung yang didasarkan pada proses membandingkan harapannya akan suatu produk/jasa dengan kenyataan yang didapatkan setelah mendapatkan produk tersebut.

b. Definisi Operasional

Kepuasan Pengunjung dapat dihitung dengan tiga indikator. Indikator pertama adalah Kesesuaian Harapan, indikator kedua adalah minat berkunjung kembali dan indikator ketiga adalah Kesiediaan Merekomendasikan.

c. Kisi Kisi Instrumen Kepuasan Pengunjung

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pengunjung yang akan diuji cobakan.

Tabel 3.1 Kisi Kisi Instrumen Kepuasan Pengunjung

Indikator	Sub-Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Kesesuaian Harapan	1. Kepuasan pelayanan	1			1		1	
	2. Kepuasan fisik produk	2,3			2,3		2,3	
	3. Kepuasan fasilitas		4			4		4
Minat berkunjung kembali	4. Akan kembali Karena pelayanan memuaskan	5			5		5	
	5. Mendapatkan nilai dari produk pameran	6,7			6,7		6,7	
	6. Akan kembali karena kepuasan fasilitas		8			8		8
Kesediaan Merekomendasikan	7. Merekomendasi Karena pelayanan yang baik	9			9		9	
	8. Merekomendasi sebagai tujuan wisata edukatif	10		10				
	9. Merekomendasi karena kepuasan fasilitas	11			11		11	

Untuk mengisi setiap butir pernyataan 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 3.2 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pengunjung

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

d. Validasi Instumen Penelitian

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 sebagai berikut:

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

Dimana:

- r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen
- x_i = Deviasi skor butir dari X_i
- x_t = Deviasi skor dari X_t (Sugiyono, 2011:80)

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$ yang diuji cobakan pada 30 responden (pengunjung Musuem Bank Mandiri). 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.

Berdasarkan perhitungan (proses perhitungan terdapat pada lampiran) dari 11 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 1 pernyataan yang drop, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 10 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Dimana:

- r_{11} = Reliabilitas instrumen
- k = Banyak butir pernyataan (yang valid)
- $\sum si^2$ = Jumlah varians skor butir
- st^2 = Varian skor total (Sugiyono, 2011:80).

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Dimana:

- Si^2 = Simpangan baku
- n = Jumlah populasi
- $\sum Xi^2$ = Jumlah kuadrat data X
- $\sum Xi$ = Jumlah data (Sugiyono, 2011:80).

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $Si^2 = 0,54$, $St^2 = 23,14$ dan r_{11} sebesar 0,829 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 8 halaman 113). Hal ini menunjukkan bahwa, koefisien reliabilitas termasuk

dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, instrumen yang berjumlah 10 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final yang di berikan kepada pengunjung Museum Bank Mandiri untuk mengukur kepuasan pengunjung.

2. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Konseptual

Kualitas Pelayanan adalah upaya pemenehuan kebutuhan yang diberikan oleh pihak instansi atau perusahaan dalam hal ini adalah museum, kepada para pengunjung yang memiliki ciri khas demi tercapainya kepuasan pengunjung tersebut.

b. Definisi Operasional

Kualitas Pelayanan dapat dihitung dengan lima indicator. Indicator pertama adalah Bukti Langsung (*Tangible*), indicator kedua adalah Kehandalan (*Reliability*), indicator ketiga adalah Daya Tanggap (*Responsiveness*), indicator ke empat adalah Jaminan (*Assurance*), indicator kelima adalah Perhatian (*Empathy*).

c. Kisi Kisi Instrumen Kepuasan Pengunjung

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan yang akan diuji cobakan.

Tabel 3.3 Kisi Kisi Instrumen Kualtias Pelayanan

Indikator	Sub-Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	10. Kondisi Fisik	12			12		12	
	11. Kebersihan	13		13				
	12. Penampilan	14			14		14	
	13. Fasilitas	16, 17	15		16, 17	15	16, 17	15
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	14. Kecakapan pegawai	18			18		18	
	15. Akurasi	19			19		19	
	16. Perawatan fisik	20			20		20	
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	17. Kesigapan karyawan	22	21		22	21	22	21
	18. Penanganan keluhan pengunjung.		23			23		23
Jaminan (<i>Assurance</i>)	19. Sikap pegawai dalam melayani	24		24				
	20. Pengetahuan pegawai	25			25		25	
	21. Keamanan barang pengunjung	26, 27			26, 27		26, 27	
Perhatian (<i>Empathy</i>)	22. Keramahan pegawai	28			28		28	
	23. Ketersediaan waktu		29			29		29
	24. Keamanan barang pengunjung		30	30				

Untuk mengisi setiap butir pernyataan 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 3.4 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

d. Validasi Instumen Penelitian

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 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 dengan skor total instrumen

x_i = Deviasi skor butir dari X_i

x_t = Deviasi skor dari X_t (Sugiyono, 2011:80).

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$ yang diuji cobakan pada 30 responden (pengunjung Museum Bank Mandiri). 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.

Berdasarkan perhitungan dari 19 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 3 pernyataan yang drop, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 16 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varianbutir dan varian total. Uji reliabilitas dengan rumus *AlphaCronbach*, yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Dimana:

- r_{ii} = Reliabilitas instrumen
- k = Banyak butir pernyataan (yang valid)
- $\sum si^2$ = Jumlah varians skor butir
- st^2 = Varian skor total (Sugiyono, 2011:80).

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Dimana:

- S_i^2 = Simpangan baku
- n = Jumlah populasi
- $\sum X_i^2$ = Jumlah kuadrat data X
- $\sum X_i$ = Jumlah data (Sugiyono, 2011:80).

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $S_i^2 = 0,74$, $S_t^2 = 60,68$ dan r_{ii} sebesar 0,900 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 8 halaman 113). Hal ini menunjukkan bahwa, koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori sangat tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, instrumen yang berjumlah 16 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final yang di berikan kepada pengunjung Museum Bank Mandiri untuk mengukur kualitas pelayanan.

3. Nilai Pelanggan

a. Definisi Konseptual

Nilai Pelanggan adalah persepsi yang terbentuk oleh pelanggan yang berdasar pada perbandingan antara apa yang dirasakan konsumen dengan biaya yang dikeluarkan oleh konsumen.

b. Definisi Operasional

Nilai Pelanggan dapat dihitung dengan empat indikator. Indikator pertama adalah Nilai Emosional (*Emotional Value*), indikator kedua adalah Nilai Sosial (*Social Value*), indikator ketiga adalah Nilai Kualitas/Performa Jasa (*Quality/Performance Value*), indikator keempat adalah Nilai Terhadap Biaya (*Price/Value for Money*).

c. Kisi Kisi Instrumen Nilai Pelanggan

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan yang akan diuji cobakan.

Tabel 3.5 Kisi Kisi Instrumen Nilai Pelanggan

Indikator	Sub-Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Nilai Emosional (<i>Emotional Value</i>)	25. Perasaan senang setelah berkunjung	31, 32			31, 32		31, 32	
Nilai Sosial (<i>Social Value</i>)	26. Mengunjungi Museum Bersama sama lebih menyenangkan	33	34		33	34	33	34
	27. Memberikan perasaan bangga	35		35				
Nilai Kualitas / Performa Jasa (<i>Quality / Performance Value</i>)	28. Merasakan pelayanan yang sangat memuaskan	36, 37			36, 37		36, 37	
	29. Dapat memberikan manfaat		38			38		38
Nilai Terhadap Biaya (<i>Price / Value for Money</i>)	30. Harga yang dikenakan masih reasonable	39			39		39	
	31. Murahnya harga produk/jasa	40, 41			40, 41		40, 41	

Untuk mengisi setiap butir pernyataan 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 3.6 Skala Penilaian Instrumen Nilai Pelanggan

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

d. Validasi Instrumen Penelitian

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 sebagai berikut:

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

Dimana:

rit = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen
 xi = Deviasi skor butir dari Xi
 xt = Deviasi skor dari Xt (Sugiyono, 2011:80).

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$ yang diuji cobakan pada 30 responden (pengunjung Museum Bank Mandiri). 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.

Berdasarkan perhitungan dari 11 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 1 pernyataan yang drop, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 10 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha*

Cronbach yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varianbutir dan varian total. Uji reliabilitas dengan rumus *AlphaCronbach*, yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dimana:

- r_{ii} = Reliabilitas instrumen
- k = Banyak butir pernyataan (yang valid)
- $\sum s_i^2$ = Jumlah varians skor butir
- st^2 = Varian skor total (Sugiyono, 2011:80).

Varians 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 = Simpangan baku
- n = Jumlah populasi
- $\sum X_i^2$ = Jumlah kuadrat data X
- $\sum X_i$ = Jumlah data (Sugiyono, 2011:80).

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $S_i^2 = 1,40$, $S_t^2 = 23,97$ dan r_{ii} sebesar 0,839 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 8 halaman 113). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, instrumen yang berjumlah 10 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final yang di berikan kepada pengunjung Museum Bank Mandiri untuk mengukur nilai pelanggan.

F. Teknik Analisis Data

Adapun langkah – langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal (Nirmala, 2012:35). Untuk mendeteksi apakah model yang peneliti gunakan memiliki distribusi normal atau tidak yaitu, dengan menggunakan uji statistic (Uji *Kolmogorov Smirnov*).

Hipotesis penelitiannya adalah:

- 1) H_0 : data berdistribusi normal
- 2) H_a : data tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian dengan uji statistic Kolmogorov Smirnov, yaitu:

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

b. Uji Linieritas

Pengujian linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan.

Pengujian dengan menggunakan *Test of Linearity* pada taraf

signifikansi 0,05. “Variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi kurang dari 0,05” (Kadir dan Djali, 2015:180).

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

Regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel *independent* terhadap satu variabel *dependent*. Adapun perhitungan persamaan umum regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX_1 + bX_2$$

Keterangan:

\hat{Y} = variabel terikat (kepuasan pengunjung)

X_1 = variabel bebas pertama (kualitas pelayanan)

X_2 = variabel bebas kedua (nilai pelanggan)

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

b_1 = koefisien regresi variabel bebas pertama (kualitas pelayanan)

b_2 = koefisien regresi variabel bebas kedua (nilai pelanggan) (Nirmala, 2012:13)

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel *independent* atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel *dependent* (Santoso, 2016:106).

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

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/*independent* secara individual dalam menerangkan variasi variabel *dependent* (Eryanto, 2015:335).

Hipotesis nol (H_0) yang hendak di uji adalah apakah suatu parameter (b_i) dalam model sama dengan nol, yang berarti apakah semua variabel *independent* bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap *dependent*, atau:

$$H_0 : b_i = 0$$

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

$$H_0 : b_i \neq 0$$

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 $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai probabilitas sig. $> 0,05$

4. Analisis Korelasi Ganda

Analisis korelasi ganda dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel *independent* (X_1, X_2, \dots, X_n) terhadap variabel *dependent* secara simultan. Analisis korelasi ganda ini dilakukan dengan menggunakan *software IBM SPSS Statistics* versi 20.

5. Perhitungan Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependent dalam suatu persamaan regresi. Perhitungan koefisien determinasi dilakukan dengan menggunakan *software IBM SPSS Statistics* versi 20