

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan selama 6 (enam) bulan, yaitu dimulai dari bulan Januari 2020 sampai bulan Juni 2020. Waktu tersebut merupakan waktu yang tepat untuk melaksanakan penelitian karena jadwal perkuliahan peneliti sudah tidak padat, sehingga akan mempermudah peneliti untuk mencurahkan perhatian dalam melakukan penelitian.

Penelitian dilaksanakan di Universitas Negeri Jakarta yang beralamat di Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220. Alasan peneliti memilih di tempat tersebut karena berdasarkan survei awal yang peneliti sudah lakukan di tempat tersebut memiliki masalah mengenai kepuasan pelanggan pada pembelian McDonalds pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini dilaksanakan daring atau *online* melalui survei Google Form yang disebar dengan tujuan mempersingkat waktu dan menghemat biaya.

A. Pendekatan Penelitian

1. Metode

Menurut Sugiyono (2014:18) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Alasan peneliti memilih metode ini dikarenakan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu untuk mengetahui seberapa besar

pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Neuman W. Lawrence yang dikutip dari Sugiyono (2014:34), mengatakan bahwa *survey are quantitative beasth. The survey ask many people (call repondent) about their belief, opinions, characteristics 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 sekaramg. Penelitian survei berkenaan dengan pertanyaan tentang keyakinan dan perilaku dirinya sendiri. Alasan peneliti memilih metode ini dikarenakan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Peneliti menggunakan analisis regresi berganda dalam penelitian ini, guna mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara ketiga variabel yang akan diteliti. Sugiyono (2018:293) mengatakan regresi linear berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai factor predictor dimanipulasi (naik turun nilainya).

Dari definisi di atas menjelaskan bahwa alasan pemilihan metode ini didasarkan pada penelitian ini terdapat dua variabel independen. Tujuannya yakni untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel bebas

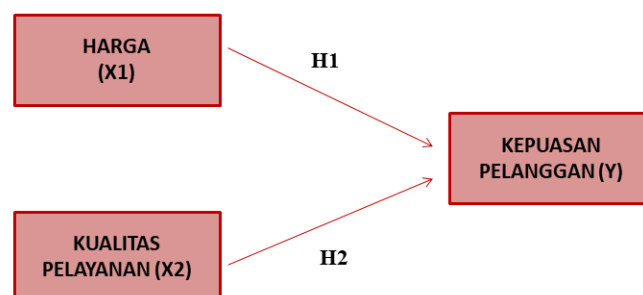
(Harga) yang diberi simbol X_1 terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan) yang diberi simbol Y sebagai variabel yang dipengaruhi, pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) yang diberi simbol X_2 terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan) yang diberi simbol Y sebagai variabel yang dipengaruhi.

2. Konstelasi Pengaruh Antar Variabel

Berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan bahwa:

- Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga dengan kepuasan pelanggan.
- Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

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



Gambar III.1 Konstelasi X_1 dan X_2 (Harga dan Kualitas Pelayanan) dengan Y (Kepuasan Pelanggan)

Sumber : Diolah oleh Penulis

Keterangan:

Variabel Bebas (X_1) : Harga

Variabel Bebas (X_2) : Kualitas Pelayanan

Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Pelanggan

—————→ : Arah Hubungan

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut M. Abdullah (2015:226) populasi adalah kumpulan unit yang akan diteliti ciri-ciri (karakteristik) nya, dan apabila populasinya terlalu luas, maka peneliti harus mengambil sampel (bagian dari populasi) itu untuk diteliti. Populasi adalah keseluruhan sasaran yang seharusnya diteliti, dan pada populasi itulah nanti hasil penelitian diberlakukan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Hal ini didasarkan bahwa setelah melakukan survei awal melalui angket yang distribusikan kepada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta, terdapat pelanggan McDonalds.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2014:63) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini diambil secara *purposive*.

Menurut Siyoto dan Sodik (2015:66) *Purposive Sampling* adalah suatu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu atau seleksi khusus.

Sampel yang akan peneliti ambil adalah responden yang pernah membeli

McDonalds secara *online* dan responden yang akan diteliti sebanyak 100 responden. Pertimbangan yang dapat dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

C. Penyusunan Instrumen

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti tiga variabel yaitu harga (variabel X_1 /variabel bebas) dan kualitas pelayanan (X_2 /variabel bebas) serta kepuasan pelanggan (variabel Y /terikat). Instrument untuk mengukur ketiga variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan Pelanggan (Y)

a. Definisi Konseptual

Kepuasan pelanggan adalah hasil perbandingan antara yang didapatkan setelah menggunakan atau mengonsumsi produk dengan tingkat yang diharapkan pelanggan.

b. Definisi Operasional

Kepuasan Pelanggan memiliki lima indikator. Indikator pertama, yaitu kesesuaian dengan harapan. Indikator kedua, yaitu membicarakan hal baik tentang produk kepada orang lain. Indikator ketiga yaitu, tidak memperhatikan merek pesaing. Indikator keempat, yaitu tidak peka terhadap harga. Indikator kelima, yaitu minat membeli ulang.

c. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan yang diuji cobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen

final yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan. 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 table III.1.

Tabel III.1 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No Butir Valid		No Butir Final	
	+	-		+	-	+	-
Kesesuaian dengan harapan	1, 2, 3, 4,5, 6		5	1, 2, 3, 4,6		1, 2, 3, 4,5	
Membicarakan hal baik tentang produk kepada orang lain	7, 8			7, 8		6, 7	
Tidak memperhatikan merek pesaing	9, 10			9, 10		8, 9	
Tidak peka terhadap harga	11			11		10	
Minat membeli ulang	12,13,14			12,13,14		11,12,13	

(Sumber: Data di olah oleh peneliti)

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 III.2 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan

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

d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Proses pengembangan instrumen kepuasan pelanggan dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator::variabel kepuasan pelanggan terlihat pada table III.3 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan.”

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kepuasan pelanggan sebagaimana tercantum pada tabel III.4. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen

diuji cobakan kepada 30 mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang sesuai dengan karakteristik populasi di luar sampel.”

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 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

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*.

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. Mengutip dari Sugiyono (2018:139) uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:”

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

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pernyataan (yang valid)

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

st^2 = Varian skor total

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

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

$\sum Xi$ = Jumlah data

2. Harga

a. Definisi Konseptual

Harga adalah pertukaran sejumlah uang sebagai tolak ukur untuk memperoleh, memiliki dan menggunakan produk.

b. Definisi Operasional

Harga memiliki empat dimensi. Dimensi pertama, yaitu harga yang wajar dengan indikator pertama, yaitu harga yang layak, indikator kedua harga yang dapat diterima. Dimensi kedua, yaitu memperbaiki

harga dengan indikator kejelasan harga. Dimensi yang ketiga, yaitu harga yang dapat diandalkan dengan indikator pertama harga yang sebanding, indikator kedua harga yang dapat dipercaya. Dimensi keempat, yaitu harga relatif dengan indikator pertama perbandingan harga, indikator kedua harga kompetitif.

c. Kisi-kisi Instrumen

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel harga yang diuji cobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel harga. 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.5.

Tabel III.3 Kisi-kisi Instrumen Harga

Dimensi	Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No Butir Valid		No Butir Final	
		+	-		+	-	+	-
Harga yang wajar	Harga yang layak	1, 2			1, 2		1, 2	
	Harga yang dapat diterima	6, 7			6, 7		6, 7	
Memperbaiki harga	Kejelasan harga	3, 4			3, 4		3, 4	

Harga yang dapat diandalkan	Harga yang sebanding	5			5		5	
	Harga yang dapat dipercaya	8			8		8	
Harga relatif	Perbandingan harga	9			9		9	
	Harga kompetitif	10			10		10	

(Sumber: Data di olah oleh peneliti)

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 III.4 Skala Penilaian Instrumen Harga

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

Proses pengembangan instrumen harga dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator::variabel harga terlihat pada tabel III.5 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur

variabel harga.”

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel harga sebagaimana tercantum pada tabel III.6. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diuji cobakan kepada 30 mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang sesuai dengan karakteristik populasi di luar sampel.”

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 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 $\bar{X}_i$

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

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.

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. Mengutip dari Sugiyono (2018:139) uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

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

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pernyataan (yang valid)

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

st^2 = Varian skor total

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

3. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan adalah perbandingan persepsi dan harapan pelanggan dengan hasil yang didapatkan dari perusahaan.

b. Definisi Operasional

Kualitas layanan memiliki lima dimensi. Dimensi pertama, yaitu *tangibles* (berwujud) dengan indikator pertama, yaitu fasilitas fisik dengan indikator kedua, yaitu komunikasi pegawai. Dimensi kedua, yaitu *realibility* (keandalan) dengan indikator pertama yaitu, akurat dengan indikator kedua, yaitu pelayanan yang sama. Dimensi ketiga, yaitu *Responsiveness* (ketanggapan) dengan indikator pertama, yaitu pelayanan yang cepat dan tepat dengan indikator kedua, yaitu kesediaan membantu pelanggan. Dimensi keempat, yaitu *Assurance* (Jaminan) dengan indikator pertama, yaitu kepercayaan yang membuat merasa aman dalam transaksi. Dimensi kelima, yaitu *Empathy* (empati) dengan indikator pertama, yaitu pengetahuan tentang pelanggan dengan indikator kedua, yaitu kebutuhan pelanggan.

c. Kisi-kisi Instrumen

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.5 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Dimensi	Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No Butir Valid		No Butir Final	
		+	-		+	-	+	-
Tangibles (berwujud)	Fasilitas fisik	1, 2			1, 2		1, 2	
	Teknologi dengan indikator	3, 4		4	3		3	
Realibility (keandalan)	ketepatan waktu	5			5		4	
	Akurat	6, 7		6	7		5	
	Pelayanan yang sama	8			8		6	
Responsivene ss (ketanggapan)	Pelayanan yang cepat dan tepat	9, 10			9, 10		7, 8	
	Kesediaan membantu pelanggan	11			11		9	
Assurance (Jaminan)	kepercayaan yang membuat merasa aman dalam transaksi	12, 13			12, 13		10, 11	
Empathy (empati)	pengetahuan tentang pelanggan	14			14		12	
	kebutuhan pelanggan	15			15		13	

(Sumber: Data di olah oleh peneliti)

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 III.6 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 Instrumen

Proses pengembangan instrumen kualitas pelayanan dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator::variabel kualitas pelayanan terlihat pada tabel III.7 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kualitas pelayanan.”

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel harga sebagaimana tercantum pada tabel III.8. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diuji

cobakan kepada 30 mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang sesuai dengan karakteristik populasi di luar sampel.”

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 sebagai berikut:

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

Dimana:

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

x_i = Deviasi skor butir dari X_i

x_t = Deviasi skor dari X_t

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.

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. Mengutip dari Sugiyono (2018:139) uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:”

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

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pernyataan (yang valid)

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

st^2 = Varian skor total

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

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

$\sum Xi$ = Jumlah data

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting dan berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari settingnya data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (natural seting), pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Selanjutnya kalau dilihat dari segi cara

atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview, kuesioner (angket), observasi Sugiyono (2017:137).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui kuesioner (angket). Menurut Sugiyono (2017:142) kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

E. Teknis Analisis Data

Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Menurut Purnomo (2017:83) uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Normalitas data merupakan hal penting karena dengan data yang terdistribusi normal maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi. Pengujian ini dilakukan galat taksiran regresi Y atas X dengan menggunakan Uji *Kolmogorov Smirnov*.

Hipotesis penelitiannya adalah:

1) H_0 : data berdistribusi normal

- 2) H_a : data tidak berdistribusi normal
- 3) Kriteria pengujian dengan uji statistik *Kolmogorov Smirnov*, yaitu:
 - 1) Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima.
 - 2) Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak.

b. Uji Linieritas Regresi

Menurut Purnomo (2017:94) Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui linieritas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Pengujian dengan menggunakan *Test of Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi kurang dari 0,05. 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

Sugiyono (2018:293), mengatakan regresi linear berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (naik turun nilainya). Adapun perhitungan persamaan umum regresi linier berganda dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan:

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

X_1 = variabel bebas pertama (harga)

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 (harga)

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

3. Uji Hipotesis

Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Menurut Kuncoro (2007:81) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat/dependen.

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

$$H_0 : b_i = 0$$

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

$$H_a : b_i \neq 0$$

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

$$H_a : b_i$$

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 Koefisien Korelasi Pearson

Eeng Ahman (2007:155) menyebutkan bahwa korelasi pearson menyatakan hubungan linier antara variabel X dan Y.

Berikut dasar pengambilan keputusan:

- Jika nilai signifikansi $0,05$ maka tidak berkorelasi
- Jika nilai signifikansi $>0,05$ maka tidak berkorelasi

Berikut terlampir pedoman derajat hubungan:

- Nilai pearson correlation $0,00$ s/d $0,20$ = tidak ada korelasi
- Nilai pearson correlation $0,21$ s/d $0,40$ = korelasi lemah
- Nilai pearson correlation $0,41$ s/d $0,60$ = korelasi sedang
- Nilai pearson correlation $0,61$ s/d $0,80$ = korelasi kuat
- Nilai pearson correlation $0,81$ s/d $1,00$ = korelasi sempurna

Analisis korelasi pearson ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS versi 22

5. Perhitungan Koefisien Determinasi

Menurut Suharyadi dan Purwanto (2016:177) koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan dengan data sampel. Dengan kata lain, bagian dari keragaman total variabel terikat Y (variabel yang dipengaruhi atau dependen) yang dapat

diterangkan atau diperhitungkan oleh keragaman variabel bebas X (variabel yang mempengaruhi atau independen).