

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu Dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama enam bulan, yaitu terhitung sejak bulan Oktober 2019 sampai dengan bulan Maret 2020. Terhitung waktu yang tepat untuk melaksanakan penelitian, dikarenakan peneliti sudah mulai menyelesaikan praktik kegiatan mengajar, dan jadwal yang dimiliki peneliti sudah tidak terlalu padat, sehingga hal tersebut dapat memudahkan peneliti dalam memulai dan melaksanakan penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan untuk responden yang berdomisili di Jakarta dengan target responden yaitu pelanggan Lottemart di Jakarta. Penelitian ini dilaksanakan secara daring atau online dan disebar melalui survei *Google Form* dengan tujuan agar mempersingkat waktu serta menghemat biaya.

#### **B. Pendekatan Penelitian**

##### **1. Metode**

Metode penelitian merupakan suatu teknik untuk memperoleh, data, yang akan digunakan untuk kepentingan menyusun suatu karya ilmiah, sehingga akan ditemukan suatu kebenaran mengenai data-data yang diperoleh. Pada dasarnya metode penelitian menurut Sugiyono (2017:2) merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu.

Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2017:8) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian survei. Menurut Sugiyono (2017:7) metode survei adalah penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang nantinya dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. sedangkan Umar (2003:44) menerangkan bahwa metode survei merupakan riset yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta tentang gejala-gejala atas permasalahan yang timbul.

Tujuan dari penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui apakah suatu variabel dapat mempengaruhi variabel yang lainnya. Penelitian kuantitatif dengan metode survei dalam penelitian ini menggunakan pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner yaitu dengan cara memberikan sejumlah pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Peneliti memilih metode survei dikarenakan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan gejala serta pembahasan saat penelitian sedang

dilakukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan korelasional yaitu model penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan pengaruh antar variabel yang diteliti yaitu variabel  $X_1$  kualitas pelayanan, variabel  $X_2$  kualitas produk, variabel  $X_3$  promosi yang disebut dengan variabel bebas dengan variabel  $Y$  kepuasan pelanggan yang disebut dengan variabel terikat.

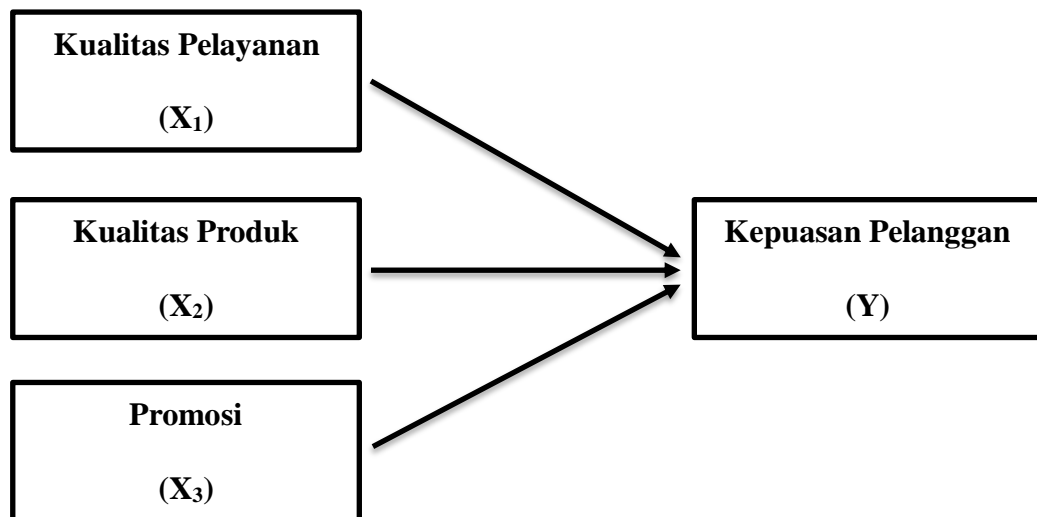
## **2. Konstelasi Pengaruh antar Variabel**

Berdasarkan hipotesis yang ada, telah dirumuskan bahwa:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (*service quality*) dengan kepuasan pelanggan.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas produk (*product quality*) dengan kepuasan pelanggan.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap promosi (*promotion*) dengan kepuasan pelanggan

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

**Gambar III.1 Konstelasi X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan X<sub>3</sub> (Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Promosi) dengan Y (Kepuasan Pelanggan)**



Sumber : Diolah oleh Penulis

Keterangan:

Variabel Bebas (X<sub>1</sub>) : Kualitas Pelayanan

Variabel Bebas (X<sub>2</sub>) : Kualitas Produk

Variabel Bebas (X<sub>3</sub>) : Promosi

Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Pelanggan

—————> : Arah Hubungan

## C. Populasi Dan Sampel

### 1. Populasi

Arikunto (2013:106) menyatakan populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Populasi merupakan sumber dari data yang sangat penting, karena tanpa adanya populasi penelitian tidak akan berarti

dan mungkin saja tidak terlaksana. Sedangkan menurut Sugiyono (2017:80), definisi populasi adalah suatu wilayah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas serta karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lalu setelah itu ditarik kesimpulannya.

Jadi dapat disimpulkan populasi adalah sekumpulan individu dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Lottemart di Jakarta yang pernah melakukan pembelian di Lottemart di Jakarta.

## **2. Sampel**

Sampel didefinisikan sebagai sekumpulan data yang lebih kecil, yang telah dipilih dari populasi yang lebih besar dengan menggunakan metode yang telah ditentukan. Sugiyono (2017:73) menyatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, sehingga sampel yang diambil dari populasi tersebut harus benar-benar representative atau mewakili. Dengan demikian sampel merupakan bagian dari populasi, sehingga dalam pengambilan sampel harus menggunakan cara-cara yang telah didasari oleh pertimbangan tertentu.

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sebagai cara yang digunakan untuk pengambilan sampel. Teknik *purposive sampling* menurut Sugiyono (2017:85) merupakan teknik penentuan

sampel dengan pertimbangan yang telah ditentukan. Sehingga *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan atas ciri-ciri tertentu yang terikat dengan ciri-ciri populasi yang sebelumnya telah diketahui.

Pemilihan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* ini didasari dengan alasan karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu, sampel yang dipilih telah ditentukan terlebih dahulu sebelumnya berdasarkan dengan kriteria telah ditetapkan untuk mendapatkan sampel yang representatif atau mewakili.

Sehingga melalui pertimbangan yang telah ditetapkan, kriteria khusus dari sampel ini adalah pelanggan Lottemart di Jakarta dengan pelanggan yang berdomisili di Jakarta serta pernah melakukan pembelian di Lottemart di Jakarta minimal selama 3 bulan dan dengan minimal pembelian sebanyak 3 kali. Responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 130.

#### **D. Penyusunan Instrumen**

Dalam penelitian ini, peneliti meneliti empat variabel yaitu variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), variabel kualitas produk ( $X_2$ ), variabel promosi ( $X_3$ ) serta variabel kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Adapun instrumen yang digunakan untuk mengukur keempat variabel tersebut dijelaskan sebagai berikut :

## **1. Kepuasan Pelanggan (Y)**

### **a. Definisi Konseptual**

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian pelanggan atas produk atau jasa dalam menilai apakah produk atau jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.

### **b. Definisi Operasional**

Kepuasan pelanggan terdiri dari beberapa indikator yang dapat diukur. Indikator pertama yaitu minat Pelanggan untuk membeli kembali. Indikator kedua yaitu menciptakan *word of mouth* dimana pelanggan menceritakan hal baik kepada orang lain. Indikator ketiga yaitu produk yang sesuai harapan untuk menciptakan keputusan pembelian kembali.

### **c. Kisi-kisi Instrumen**

Kisi-kisi instrumen merupakan indikator yang dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan. Kisi-kisi instrumen yang disampaikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan yang diuji cobakan dan yang juga digunakan sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan. Pada bagian ini, kisi-kisi disajikan dengan tujuan untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen ini dapat dilihat pada tabel III.1.

**Tabel III.1 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan**

<b>Indikator</b>	<b>Butir Uji Coba (+)</b>	<b>Drop</b>	<b>No.Butir Valid (+)</b>	<b>No.Butir Final (+)</b>
Minat Pelanggan untuk membeli kembali	1, 3, 5		1, 3, 5	1, 3, 5
Menciptakan word of mouth, dimana pelanggan menceritakan hal baik kepada orang lain	6, 7		6, 7	6, 7
Produk yang sesuai harapan, untuk menciptakan keputusan pembelian kembali	2, 4		2, 4	2, 4

Berdasarkan tabel III.1 dapat diketahui terdapat 7 item kepuasan pelanggan yang dinyatakan valid seluruhnya, yaitu soal nomor 1, 2, 3, 4, 5, 6 dan 7. Sehingga soal-soal tersebut dapat digunakan sebagai instrumen pengumpulan data. Bentuk instrumen yang digunakan dalam pemberian skor ini adalah dengan menggunakan pengukuran berbentuk kuesioner model skala *likert*. Selanjutnya, untuk mengisi tiap butir pertanyaan responden akan diberikan 5 pertanyaan alternatif sesuai dengan apa yang mereka alami dan butir pernyataan tersebut akan bersifat positif serta negatif. Nantinya, 5 alternatif jawaban



tersebut akan diberikan nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban yang diberikan. Alternatif jawaban yang digunakan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel III.2 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan 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 Kepuasan Pelanggan

Proses pengembangan instrumen melalui kepuasan pelanggan diawali dengan melakukan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator yang terdapat pada variabel kepuasan pelanggan, terlihat pada tabel III.1 yang juga disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan.

Pada tahap selanjutnya, konsep instrumen akan dikonsultasikan kepada dosen pembimbing terkait dengan validiras konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari kepuasan pelanggan sebagaimana yang telah dijabarkan pada tabel III.1. Setelah konsep instrumen tersebut disetujui, maka langkah

berikutnya yang dilakukan adalah instrumen akan diuji cobakan kepada 30 pelanggan yang pernah berkunjung ke LotteMart di Jakarta, sesuai dengan karakteristik populasi di luar sampel.

Tujuan dilakukannya uji validitas agar suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan yang ada. Menurut Sugiyono (2016:177) validitas menunjukkan ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang telah dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item.

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis item yaitu mengoreksi skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Skor total adalah penjumlahan dari semua skor pernyataan, jika skor setiap item pernyataan berkorelasi secara signifikan dengan skor total maka dapat dikatakan bahwa alat ukur itu valid. Tetapi jika ada item yang tidak memenuhi syarat yang telah ditentukan, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Rumus yang digunakan dalam Juliandi, Irfan, and Manurung (2014:77) adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\Sigma X_i Y) - (\Sigma X_i) \cdot (\Sigma Y)}{\sqrt{\{n \cdot \Sigma X_i^2 - (\Sigma X_i)^2\} \{n \cdot \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan :

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

$x_i$  = Deviasi skor butir dari  $X_i$

$x_t$  = Deviasi skor dari  $X_t$

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis item yaitu mengoreksi skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah  $r_{tabel} = 0,361$ . Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka dapat dikatakan bahwa butir pernyataan tersebut valid. Sedangkan, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pernyataan tersebut dianggap tidak valid, yang artinya jika ada item yang tidak memenuhi syarat yang telah ditentukan, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut

Selanjutnya yang harus dilakukan adalah dengan menghitung reliabilitasnya. Menurut Sugiyono (2016:175) reliabilitas adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama juga. Uji reliabilitas akan dilakukan terhadap item pernyataan yang sudah valid, tujuannya ialah untuk mengetahui sudah sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran kembali dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Menurut

Payadyna and Jayantika (2018:31) rumus uji reliabilitas dengan rumus Alpha Cronbach, sebagai berikut :

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

Keterangan :

$r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyak butir pernyataan (yang valid)

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

$st^2$  = Varian skor total

Menurut Supardi (2016:79) rumus untuk menyatakan data populasi sebagai berikut:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}}$$

Keterangan :

$\sigma$  = Simpangan baku

$n$  = Jumlah populasi

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

$\sum X_i$  = Jumlah data

## 2. Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)

### a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan merupakan suatu proses interaksi keseluruhan dari suatu pelayanan atas jasa atau produk yang dibangun atas kemampuan pelayanan/jasa tersebut memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan secara tidak langsung.

### b. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan terdiri dari beberapa dimensi. Dimensi pertama adalah berwujud (*tangibles*) dengan indikator pertama yaitu area *hypermarket* bersih, menarik, dan nyaman, indikator kedua yaitu fasilitas fisik secara visual menarik dan materi ketiga yaitu bahan-bahan (seperti tas belanja) secara visual menarik. Dimensi kedua adalah responsivitas (*responsiveness*) dengan indikator pertama yaitu karyawan memberi pelayanan cepat, indikator kedua yaitu karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan, indikator ketiga yaitu karyawan membantu menangani pengembalian dan pertukaran jika dibutuhkan dan indikator keempat yaitu karyawan dapat menangani keluhan pelanggan secara langsung dan segera. Dimensi ketiga adalah empati dengan indikator pertama yaitu karyawan menanamkan rasa percaya diri pada pelanggan (seperti menasihati tentang pembelian terbaik), indikator kedua yaitu karyawan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan, indikator ketiga yaitu karyawan tulus dalam membantu memecahkan masalah dan

indikator keempat yaitu karyawan selalu bersedia membantu pelanggan.

**c. Kisi-kisi Instrumen**

Kisi-kisi instrumen merupakan indikator yang dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan. Kisi-kisi instrumen yang disampaikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan yang diuji cobakan dan yang juga digunakan sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan. Pada bagian ini, kisi-kisi disajikan dengan tujuan untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen ini dapat dilihat pada tabel III.3.

**Tabel III.3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan**

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Butir Uji Coba (+)</b>	<b>Drop</b>	<b>No. Butir Valid (+)</b>	<b>Np. Butir Final (+)</b>
Berwujud ( <i>Tangibles</i> )	Area <i>hypermarket</i> bersih, menarik, dan nyaman	1		1	1
	Fasilitas fisik secara visual menarik	2	2		2
	Bahan-bahan	3		3	

	(seperti tas belanja) secara visual menarik				
Responsivitas ( <i>Responsiveness</i> )	Karyawan memberi pelayanan cepat	4		4	3
	Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan	11		11	9
	Karyawan membantu menangani pengembalian dan pertukaran jika dibutuhkan	7		7	5
	Karyawan dapat menangani keluhan pelanggan secara langsung dan segera	8		8	6
Empati ( <i>Empathy</i> )	Karyawan menanamkan rasa percaya diri pada	9, 10		9, 10	7, 8

	pelanggan				
	Karyawan tulus dalam membantu memecahkan masalah	6	6	6	
	Karyawan selalu bersedia membantu pelanggan	5		5	4

Berdasarkan tabel III.3 dapat diketahui bahwa terdapat 9 item dari 11 item kualitas pelayanan yang dinyatakan valid seluruhnya, yaitu soal nomor 1, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, dan 11. Sehingga soal-soal tersebut dapat digunakan sebagai instrumen pengumpulan data. Sedangkan item soal nomor 2 dan 6 dinyatakan tidak valid dan tidak dapat diperkenankan untuk pengumpulan data. Bentuk instrumen yang digunakan dalam pemberian skor ini adalah dengan menggunakan pengukuran berbentuk kuesioner model skala *likert*. Selanjutnya, untuk mengisi tiap butir pertanyaan responden akan diberikan 5 pertanyaan alternatif sesuai dengan apa yang mereka alami dan butir pernyataan tersebut akan bersifat positif serta negatif. Nantinya, 5 alternatif jawaban tersebut akan diberikan nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban yang diberikan. Alternatif jawaban yang digunakan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.



**Tabel III.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 Instrumen Kualitas Pelayanan

Proses pengembangan instrumen melalui kepuasan pelanggan diawali dengan melakukan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator yang terdapat pada variabel kepuasan pelanggan, terlihat pada tabel III.3 yang juga disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan.

Pada tahap selanjutnya, konsep instrumen akan dikonsultasikan kepada dosen pembimbing terkait dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari kepuasan pelanggan sebagaimana yang telah dijabarkan pada tabel III.3. Setelah konsep instrumen tersebut disetujui, maka langkah berikutnya yang dilakukan adalah instrumen akan diuji cobakan kepada 30 pelanggan yang pernah berkunjung ke LotteMart di Jakarta, sesuai dengan karakteristik populasi di luar sampel.

Tujuan dilakukannya uji validitas agar suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan yang ada. Menurut Sugiyono (2016:177) validitas menunjukkan ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang telah dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item.

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis item yaitu mengoreksi skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Skor total adalah penjumlahan dari semua skor pernyataan, jika skor setiap item pernyataan berkorelasi secara signifikan dengan skor total maka dapat dikatakan bahwa alat ukur itu valid. Tetapi jika ada item yang tidak memenuhi syarat yang telah ditentukan, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Rumus yang digunakan dalam Juliandi, Irfan, and Manurung (2014:77) adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\Sigma X_i Y) - (\Sigma X_i) \cdot (\Sigma Y)}{\sqrt{\{n \cdot \Sigma X_i^2 - (\Sigma X_i)^2\} \{n \cdot \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan :

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

$x_i$  = Deviasi skor butir dari  $X_i$

$x_t$  = Deviasi skor dari  $X_t$

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis item yaitu mengoreksi skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Kriteria batas minimum

pernyataan yang diterima adalah  $r_{\text{tabel}} = 0,361$ . Jika  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ , maka dapat dikatakan bahwa butir pernyataan tersebut valid. Sedangkan, jika  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ , maka butir pernyataan tersebut dianggap tidak valid, yang artinya jika ada item yang tidak memenuhi syarat yang telah ditentukan, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut

Selanjutnya yang harus dilakukan adalah dengan menghitung reliabilitasnya. Menurut Sugiyono (2016:175) reliabilitas adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama juga. Uji reliabilitas akan dilakukan terhadap item pernyataan yang sudah valid, tujuannya ialah untuk mengetahui sudah sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran kembali dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Menurut Payadyna and Jayantika (2018:31) rumus uji reliabilitas dengan rumus Alpha Cronbach, sebagai berikut :

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

Keterangan :

$r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyak butir pernyataan (yang valid)

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

$st^2$  = Varian skor total

Menurut Supardi (2016:79) rumus untuk menyatakan data populasi sebagai berikut:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}}$$

Keterangan :

$\sigma$  = Simpangan baku

$n$  = Jumlah populasi

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

$\sum X_i$  = Jumlah data

### 3. Kualitas Produk (X<sub>2</sub>)

#### a. Definisi Konseptual

Kualitas produk merupakan kondisi dari suatu barang yang memiliki fungsi sesuai dengan harapan pelanggan dan standar yang telah ditetapkan.

#### b. Definisi Operasional

Kualitas produk terdiri dari beberapa dimensi yang dapat diukur. Dimensi pertama adalah kinerja (*performance*) dengan indikator pertama yaitu memiliki beragam pilihan produk, indikator kedua yaitu produk lebih unggul dari para pesaingnya dan indikator ketiga yaitu memberikan informasi produk yang akurat. Dimensi kedua adalah *durability* (daya tahan) dengan indikator pertama yaitu produk berkualitas tinggi, indikator kedua yaitu kualitas produk berbeda

dengan lainnya dan indikator ketiga yaitu produk memiliki ketahanan yang baik.

**c. Kisi-kisi Instrumen**

Kisi-kisi instrumen merupakan indikator yang dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan. Kisi-kisi instrumen yang disampaikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas produk yang diuji cobakan dan yang juga digunakan sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas produk. Pada bagian ini, kisi-kisi disajikan dengan tujuan untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen ini dapat dilihat pada tabel III.5.

**Tabel III.5 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Produk**

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Butir Uji Coba (+)</b>	<b>Drop</b>	<b>No. Butir Valid (+)</b>	<b>No. Butir Final (+)</b>
<i>Performance</i> (Kinerja)	Memiliki beragam pilihan produk	1		1	1
	Produk lebih unggul dari para pesaingnya	7		7	6
	Memberikan informasi produk yang akurat	3		3	2

<i>Durability</i> (Daya Tahan)	Produk berkualitas tinggi	4		4	3
	Kualitas produk berbeda dengan lainnya	2, 5	2	5	4
	Produk memiliki ketahanan yang baik	6		6	5

Berdasarkan tabel III.5 dapat diketahui bahwa terdapat 6 item dari 7 item kualitas produk yang dinyatakan valid seluruhnya, yaitu soal nomor 1, 3, 4, 5, 6 dan 7. Sehingga soal-soal tersebut dapat digunakan sebagai instrumen pengumpulan data. Sedangkan item soal nomor 2 dinyatakan tidak valid dan tidak dapat diperkenankan untuk pengumpulan data. Bentuk instrumen yang digunakan dalam pemberian skor ini adalah dengan menggunakan pengukuran berbentuk kuesioner model skala *likert*. Selanjutnya, untuk mengisi tiap butir pertanyaan responden akan diberikan 5 pertanyaan alternatif sesuai dengan apa yang mereka alami dan butir pernyataan tersebut akan bersifat positif serta negatif. Nantinya, 5 alternatif jawaban tersebut akan diberikan nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban yang diberikan. Alternatif jawaban yang digunakan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**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 Kualitas Produk**

Proses pengembangan instrumen melalui kepuasan pelanggan diawali dengan melakukan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator yang terdapat pada variabel kepuasan pelanggan, terlihat pada tabel III.5 yang juga disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan.

Pada tahap selanjutnya, konsep instrumen akan dikonsultasikan kepada dosen pembimbing terkait dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari kepuasan pelanggan sebagaimana yang telah dijabarkan pada tabel III.5. Setelah konsep instrumen tersebut disetujui, maka langkah berikutnya yang dilakukan adalah instrumen akan diuji cobakan kepada 30 pelanggan yang pernah berkunjung ke LotteMart di Jakarta, sesuai dengan karakteristik populasi di luar sampel.

Tujuan dilakukannya uji validitas agar suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan yang ada. Menurut Sugiyono (2016:177) validitas menunjukkan ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang telah dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item.

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis item yaitu mengoreksi skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Skor total adalah penjumlahan dari semua skor pernyataan, jika skor setiap item pernyataan berkorelasi secara signifikan dengan skor total maka dapat dikatakan bahwa alat ukur itu valid. Tetapi jika ada item yang tidak memenuhi syarat yang telah ditentukan, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Rumus yang digunakan dalam Juliandi, Irfan, and Manurung (2014:77) adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\Sigma X_i Y) - (\Sigma X_i) \cdot (\Sigma Y)}{\sqrt{\{n \cdot \Sigma X_i^2 - (\Sigma X_i)^2\} \{n \cdot \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan :

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

$x_i$  = Deviasi skor butir dari  $X_i$

$x_t$  = Deviasi skor dari  $X_t$

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis item yaitu mengoreksi skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Kriteria batas minimum



pernyataan yang diterima adalah  $r_{tabel} = 0,361$ . Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka dapat dikatakan bahwa butir pernyataan tersebut valid. Sedangkan, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pernyataan tersebut dianggap tidak valid, yang artinya jika ada item yang tidak memenuhi syarat yang telah ditentukan, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut

Selanjutnya yang harus dilakukan adalah dengan menghitung reliabilitasnya. Menurut Sugiyono (2016:175) reliabilitas adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama juga. Uji reliabilitas akan dilakukan terhadap item pernyataan yang sudah valid, tujuannya ialah untuk mengetahui sudah sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran kembali dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Menurut Payadyna and Jayantika (2018:31) rumus uji reliabilitas dengan rumus Alpha Cronbach, sebagai berikut :

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

Keterangan :

$r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyak butir pernyataan (yang valid)

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

$st^2$  = Varian skor total

Menurut Supardi (2016:79) rumus untuk menyatakan data populasi sebagai berikut:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}}$$

Keterangan :

$\sigma$  = Simpangan baku

$n$  = Jumlah populasi

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

$\sum X_i$  = Jumlah data

#### 4. Promosi (X<sub>3</sub>)

##### a. Definisi Konseptual

Promosi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memberikan informasi suatu produk serta mendorong seseorang agar melakukan pembelian terhadap produk tersebut.

##### b. Definisi Operasional

Promosi terdiri dari beberapa dimensi yang dapat diukur. Dimensi pertama adalah periklanan (*advertising*) dengan indikator pertama yaitu informasi dilakukan melalui media cetak dan elektronik, indikator kedua yaitu informasi yang dilakukan melalui katalog rutin dilakukan dan indikator ketiga yaitu informasi yang dilakukan melalui *social media* rutin dilakukan. Dimensi kedua adalah promosi

penjualan (*sales promotion*) dengan indikator pertama yaitu terdorong untuk melakukan pembelian produk bila ada promosi, indikator kedua yaitu membeli produk yang tidak direncanakan, indikator ketiga yaitu hadiah gratis dapat menjadi alasan pembelian saya dan indikator keempat yaitu sering melakukan pembelian jika terdapat promosi.

### c. Kisi-kisi Instrumen

Kisi-kisi instrumen merupakan indikator yang dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan. Kisi-kisi instrumen yang disampaikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel promosi yang diuji cobakan dan yang juga digunakan sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel promosi. Pada bagian ini, kisi-kisi disajikan dengan tujuan untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen ini dapat dilihat pada tabel III.7.

**Tabel III.7 Kisi-Kisi Instrumen Promosi**

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Butir Uji Coba (+)</b>	<b>Drop</b>	<b>No. Butir Valid (+)</b>	<b>No. Butir Final (+)</b>
Periklanan ( <i>Advertising</i> )	Informasi dilakukan melalui media cetak dan elektronik	3	3		

	Informasi dilakukan melalui katalog rutin dilakukan	1		1	1
	Informasi dilakukan melalui <i>social media</i> rutin dilakukan	2		2	2
Promosi Penjualan ( <i>Sales Promotion</i> )	Terdorong untuk melakukan pembelian jika ada promosi	4		4	3
	Membeli produk yang tidak direncanakan	5		5	4
	Hadiah gratis menjadi alasan pembelian	6		6	5
	Sering melakukan pembelian jika terdapat promosi	7		7	6

Berdasarkan tabel III.7 dapat diketahui bahwa terdapat 6 item dari 7 item promosi yang dinyatakan valid seluruhnya, yaitu soal nomor 1, 2, 4, 5, 6 dan 7. Sehingga soal-soal tersebut dapat digunakan sebagai instrumen pengumpulan data. Sedangkan item soal nomor 3 dinyatakan tidak valid dan tidak dapat diperkenankan untuk

pengumpulan data. Bentuk instrumen yang digunakan dalam pemberian skor ini adalah dengan menggunakan pengukuran berbentuk kuesioner model skala *likert*. Selanjutnya, untuk mengisi tiap butir pertanyaan responden akan diberikan 5 pertanyaan alternatif sesuai dengan apa yang mereka alami dan butir pernyataan tersebut akan bersifat positif serta negatif. Nantinya, 5 alternatif jawaban tersebut akan diberikan nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban yang diberikan. Alternatif jawaban yang digunakan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel III.8 Skala Penilaian Instrumen Promosi**

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 Promosi**

Proses pengembangan instrumen melalui kepuasan pelanggan diawali dengan melakukan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator yang terdapat pada variabel kepuasan pelanggan, terlihat

pada tabel III.7 yang juga disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan.

Pada tahap selanjutnya, konsep instrumen akan dikonsultasikan kepada dosen pembimbing terkait dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari kepuasan pelanggan sebagaimana yang telah dijabarkan pada tabel III.7. Setelah konsep instrumen tersebut disetujui, maka langkah berikutnya yang dilakukan adalah instrumen akan diuji cobakan kepada 30 pelanggan yang pernah berkunjung ke LotteMart di Jakarta, sesuai dengan karakteristik populasi di luar sampel.

Tujuan dilakukannya uji validitas agar suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan yang ada. Menurut Sugiyono (2016:177) validitas menunjukkan ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang telah dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item.

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis item yaitu mengoreksi skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Skor total adalah penjumlahan dari semua skor pernyataan, jika skor setiap item pernyataan berkorelasi secara signifikan dengan skor total maka dapat dikatakan bahwa alat ukur itu valid. Tetapi jika ada item yang tidak memenuhi syarat yang telah ditentukan, maka item tersebut tidak akan diteliti

lebih lanjut. Rumus yang digunakan dalam Juliandi, Irfan, and Manurung (2014:77) adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\Sigma X_i Y) - (\Sigma X_i) \cdot (\Sigma Y)}{\sqrt{\{n \cdot \Sigma X_i^2 - (\Sigma X_i)^2\} \{n \cdot \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan :

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

$x_i$  = Deviasi skor butir dari  $X_i$

$x_t$  = Deviasi skor dari  $X_t$

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis item yaitu mengoreksi skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah  $r_{tabel} = 0,361$ . Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka dapat dikatakan bahwa butir pernyataan tersebut valid. Sedangkan, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pernyataan tersebut dianggap tidak valid, yang artinya jika ada item yang tidak memenuhi syarat yang telah ditentukan, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut

Selanjutnya yang harus dilakukan adalah dengan menghitung reliabilitasnya. Menurut Sugiyono (2016:175) reliabilitas adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama juga. Uji reliabilitas akan dilakukan terhadap item pernyataan yang sudah valid, tujuannya ialah untuk mengetahui sudah sejauh mana hasil

pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran kembali dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Menurut Payadyna and Jayantika (2018:31) rumus uji reliabilitas dengan rumus Alpha Cronbach, sebagai berikut :

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

Keterangan :

$r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyak butir pernyataan (yang valid)

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

$st^2$  = Varian skor total

Menurut Supardi (2016:79) rumus untuk menyatakan data populasi sebagai berikut:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}}$$

Keterangan :

$\sigma$  = Simpangan baku

$n$  = Jumlah populasi

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

$\sum X_i$  = Jumlah data



## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2018:224) Langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian yaitu teknik pengumpulan data, dikarenakan tujuan utama dari penelitian yaitu untuk mendapatkan data yang akurat. Jika peneliti tidak mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Menurut sumber datanya, terdapat dua sumber data yaitu sumber primer yang merupakan sumber data yang secara langsung diberikan kepada peneliti, sedangkan sumber sekunder merupakan sumber data yang tidak secara langsung diberikan kepada peneliti dan biasanya peneliti mendapatkan tambahan data melalui berbagai sumber. Terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan dalam teknik pengumpulan data, yaitu dilakukan dengan observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode angket atau biasa disebut juga sebagai metode kuesioner.

Metode angket menurut Machmud (2016:64) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan memberikan sejumlah pertanyaan dalam bentuk tertulis yang dibagikan untuk diberikan langsung serta dijawab oleh responden. Tujuan menggunakan metode ini adalah untuk memperoleh informasi secara relevan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

## F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan uji regresi berganda, adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

### 1. Uji Persyaratan Analisis

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas menurut Ghozali (2018:161) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan analisis uji statistik (*Kolmogorov Smirnov*). Jika variabel tidak berdistribusi secara normal maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Seperti yang diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan analisis grafik (*Normal Probability Plot*) dan uji statistik (*Kolmogorov Smirnov*).

Hasil dari sebuah penelitian dikatakan berdistribusi normal atau memenuhi uji normalitas apabila hipotesis penelitiannya adalah:

1.  $H_0$  : Data berdistribusi normal
2.  $H_1$  : Data tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian dengan uji statistik (*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 berdistribusi normal.

Sedangkan kriteria pengambilan keputusan dengan analisis grafik (*normal probability*) yaitu sebagai berikut:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### **b. Uji Linieritas**

Uji linieritas menurut Priyatno (2014:79) bertujuan untuk mengetahui hubungan yang linier atau tidak secara signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Uji linieritas digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier. Kriteria yang digunakan dalam pengujian linieritas pada penelitian ini adalah dengan menggunakan *test for linearity* pada taraf signifikan 0,05.

Hasil dari sebuah penelitian dikatakan memenuhi uji linieritas apabila hipotesis penelitiannya adalah :

1.  $H_0$  : Yang artinya data tidak linier
2.  $H_a$  : Yang artinya data linier

Sedangkan kriteria pengujian dengan uji statistik yaitu sebagai berikut :

1. Jika signifikansi  $\geq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, artinya hubungan antara variabel X dan Y adalah linier.
2. Jika signifikansi  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  diterima, artinya hubungan antara variabel X dan Y adalah tidak linier.

## 2. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana menurut Supardi (2013:229) bertujuan untuk menguji pengaruh satu variabel bebas (X) yang diteliti untuk meramalkan nilai variabel terikat (Y). Adapun bentuk persamaan regresi berganda dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan:

$\hat{Y}$  = Variabel terikat / dependen

a = Konstanta (harga Y ketika harga X = 0)

X = Variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu

b = nilai arah atau nilai koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan (+) ataupun penurunan (-) variabel terikat berdasarkan variabel bebas

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Signifikasi Parsial (Uji t)

Uji t menurut Ghozali (2013:98) digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial untuk menunjukkan pengaruh dari tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Uji t sendiri merupakan pengujian koefisien regresi dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria untuk penerimaan atau penolakan hipotesis nol ( $H_0$ ) dapat menggunakan cara membandingkan nilai hitung t dengan t tabel adalah sebagai berikut:

1. Jika  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen ( $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak).
2. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen ( $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima).

Kriteria untuk penerimaan atau penolakan hipotesis nol ( $H_0$ ) juga dapat dilakukan dengan cara berikut :

1. Jika nilai Sig.  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
2. Jika nilai Sig.  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Kriteria untuk daerah penerimaan dan penolakan menurut Sugiyono (2014:226) dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar III.2 Daerah Penerimaan dan Penolakan  $H_0$  (Uji t)**

#### **4. Analisis Koefisien Korelasi Pearson**

Analisis korelasi pearson Sugiyono (2013:216) digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antara korelasi kedua variabel dimana variabel lainnya yang dianggap berpengaruh dikendalikan atau dijadikan sebagai variabel kontrol.

#### **5. Perhitungan Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi merupakan cara untuk mengetahui kesesuaian antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel dalam sebuah penelitian. Menurut Ghozali (2016:95) koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel – variabel dependen. Koefisien determinasi dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$\mathbf{KD = R^2 \times 100\%}$$

Keterangan :

KD = Koefisien determinasi

$R^2$  = Koefisien korelasi yang dikuadratkan.

Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi yang dijadikan sebagai ukuran untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian. Nilai koefisien determinasi yaitu antara nol sampai satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Jika nilai koefisien korelasi sudah diketahui, maka untuk mendapatkan koefisien determinasi dapat dicari dengan mengkuadratkannya.

Apabila nilai koefisien determinasi yang didapatkan kecil itu artinya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Sedangkan jika nilai koefisien determinasi yang didapatkan mendekati satu itu artinya variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.