

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:2) metode penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah agar memperoleh data dengan tujuan serta kegunaan tertentu. Berdasarkan pengertian tersebut dapat diketahui terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan, antara lain: cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah yaitu kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yakni rasional, empiris, dan sistematis. Data yang diperoleh merupakan data yang memiliki kriteria tertentu yakni valid. Jika data yang diteliti valid maka data pasti reliabel dan objektif (Sugiyono, 2016:2-3).

Penelitian ini memakai penelitian kuantitatif. Sugiyono (2016:8) penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan, berlandaskan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik. Data dalam penelitian ini merupakan angka-angka serta dianalisis menggunakan statistik, agar memperoleh hasil yang signifikan dari setiap variabel yang akan diteliti. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif bersifat kausal, artinya penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Sugiyono (2016:37) hubungan kausal ialah hubungan yang bersifat sebab akibat.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Objek penelitian ini adalah Depo Bangunan Cabang Bogor dan tempat penelitian mencakup wilayah Kota Bogor dan Kabupaten Bogor. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret sampai dengan selesai.

C. Variabel dan Pengukurannya

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan semua yang dievaluasi sebagai objek penelitian yang ditentukan lalu dipelajari guna mendapatkan informasi dan menarik kesimpulan dari sebuah penelitian. Menurut Sugiyono (2016:38) pada dasarnya variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga didapatkan sebuah informasi tentang hal itu dan kemudian ditarik suatu kesimpulan.

Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu variabel independen/bebas (X) dan variabel dependen/terikat (Y).

a. Variabel Independen (Bebas)

Variabel independen bisa dikatakan juga sebagai variabel *stimulus, prediktor, atau antecedent*. Variabel independen ini menjadi variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan pada variabel dependen/terikat (Sugiyono, 2016:39). Variabel independen (bebas) pada penelitian ini adalah:

1) Fasilitas

Menurut Tjiptono dalam Zein (2021:17) fasilitas ialah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu produk ditawarkan kepada pelanggan. Fasilitas juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan pelanggan dalam memperoleh kepuasan.

2) Harga

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Darmis (2021:9) harga merupakan jumlah yang dibebankan untuk suatu produk atau jumlah nilai yang ditukar pelanggan untuk kepentingan memiliki atau menggunakan produk tersebut.

3) Kualitas Produk

Menurut Tjiptono dalam Dewi dan Giantari, (2023:20) kualitas produk merupakan performa sebagai gambaran langsung dari suatu produk, yang meliputi: keandalan, mudah untuk digunakan, estetika, dan sebagainya.

b. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel dependen (terikat) sering disebut dengan variabel *output*, kriteria, konsekuen. Variabel terikat ini adalah variabel yang dipengaruhi atau variabel yang menjadi akibat karena

adanya variabel bebas (Sugiyono, 2016:39). Variabel dependen dalam penelitian ini:

1) Kepuasan Pelanggan

Menurut Irawan dalam Sihombing (2022:58) kepuasan pelanggan adalah hasil dari penilaian pelanggan bahwa produk atau pelayanan perusahaan telah memberikan tingkat kenikmatan, di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

2. Operasional Variabel

Untuk memperjelas variabel operasional, peneliti akan mendeskripsikannya dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 8
Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Fasilitas (X ₁)	Fasilitas ialah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu produk ditawarkan kepada pelanggan. Fasilitas juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan pelanggan dalam memperoleh kepuasan (Tjiptono dalam Zein, 2021:17).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tata spasial 2. Tata ruangan 3. Perlengkapan/perabotan 4. Tata cahaya dan warna 5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis 6. Unsur pendukung (Tjiptono dalam Rahmawati, 2022:201).	Skala Likert
Harga (X ₂)	Harga merupakan jumlah yang dibebankan untuk suatu produk atau jumlah nilai yang ditukar pelanggan untuk kepentingan memiliki atau menggunakan produk tersebut (Kotler dan Armstrong dalam Darmis, 2021:9).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Harga terjangkau 2. Kualitas produk sesuai harga 3. Harga sesuai manfaat 4. Harga sesuai dengan daya saing produk (Kotler dan Armstrong dalam Marie et al., 2021:14-15)	Skala Likert

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Kualitas Produk (X ₃)	Kualitas produk merupakan performa sebagai gambaran langsung dari suatu produk, yang meliputi: keandalan, mudah untuk digunakan, estetika, dan sebagainya (Tjiptono dalam Dewi dan Giantari, 2023:20).	1. Kinerja 2. Keistimewaan tambahan dari suatu produk 3. Keandalan 4. Kesesuaian produk dengan spesifikasi 5. Daya tahan 6. Estetika 7. Kesan kualitas (Tjiptono dalam Irfanudin (2019:6-7).	Skala Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan adalah hasil dari penilaian pelanggan bahwa produk atau pelayanan perusahaan telah memberikan tingkat kenikmatan, di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang (Irawan dalam Sihombing, 2022:58).	1. Perasaan puas 2. Terpenuhinya harapan pelanggan 3. Selalu membeli produk 4. Akan merekomendasikan kepada orang lain (Irawan dalam Sholihah et al., 2022:126).	Skala Likert

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Pada sebuah penelitian, populasi adalah seluruh subjek atau orang yang akan diteliti karena memiliki karakteristik atau kriteria yang sesuai dengan penelitian. Populasi yaitu daerah umum yang terdiri dari subjek atau objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik suatu kesimpulannya (Sugiyono, 2016:80). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dari Depo Bangunan Cabang Bogor.

2. Sampel

Sampel pada suatu penelitian dapat digunakan untuk melihat gambaran dari suatu populasi. Sugiyono (2016:81) memaparkan bahwa sampel adalah anggota dari total dan karakteristik yang

dipunyai oleh populasi. Apabila populasi besar, lalu peneliti tidak mampu mempelajari semua yang ada pada populasi, dikarenakan adanya keterbatasan tenaga, waktu, juga biaya. Peneliti dapat menggunakan sampel yang diperoleh dari populasi tersebut.

Cara pengambilan sampel yang dipakai pada penelitian ini adalah *sampling purposive* dengan kriteria sudah melakukan pembelian minimal 3 kali dalam kurun waktu satu bulan terakhir di Depo Bangunan Cabang Bogor, serta berdomisili di Kota Bogor maupun Kabupaten Bogor. Menurut Sugiyono (2016:85) *sampling purposive* adalah teknik pengambilan sampel yang mempunyai pertimbangan. Dalam penelitian ini perhitungan sampel menggunakan rumus Lemeshow, perhitungan rumus ini dapat digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan total populasi yang tak diketahui.

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 P (1-P)}{d^2}$$

Sumber: Lemeshow dalam Swarjana (2022:30)

Keterangan:

n = Jumlah sampel

$Z_{1-\alpha/2}^2$ = 1,96 (Nilai tabel Z)

P = Proporsi, jika nilai P tersebut tidak diketahui umumnya menggunakan P = 50% atau 0,5

d = Presisi (ditetapkan peneliti, misal 5% atau 0,05)

Dalam penelitian ini menggunakan tingkat proporsi sebesar 50%, dengan tingkat presisi sebesar 5%, jadi perhitungan untuk penentuan sampel yaitu:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 P (1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 (1-0,5)}{0,05^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,0025}$$

$$n = 384,16$$

Dengan demikian sampel yang diteliti sebesar 384,16. Namun, untuk memudahkan peneliti maka jumlah sampel dibulatkan menjadi 385 responden.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data yang dipakai pada penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer ialah data yang diperoleh secara langsung dengan memakai suatu alat pengukuran maupun alat pengambilan data langsung sebagai informasi yang dicari. Data sekunder adalah data yang didapatkan melalui pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti (Sudaryana dan Agusiady, 2022:5). Data primer pada penelitian ini didapat secara langsung dari observasi, wawancara, dan

kuesioner yang diberikan, sedangkan data sekunder melalui perpustakaan, jurnal, maupun internet *websites*.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan beberapa metode, yaitu:

- a. Observasi, merupakan metode pengamatan secara langsung dan mempelajari hal-hal yang terkait dengan penelitian secara langsung. Pengamatan dilakukan dengan cara datang langsung ke gerai Depo Bangunan Cabang Bogor.
- b. Wawancara, digunakan apabila peneliti hendak melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan dan peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2016:137). Wawancara adalah cara untuk mengumpulkan data dengan menggunakan pertanyaan lisan kepada subjek penelitian. Tujuannya untuk memperoleh pemahaman tentang masalah yang tidak dapat dijelaskan oleh kuesioner. Pengumpulan data ini langsung dengan menggunakan pertanyaan lisan kepada pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor.
- c. Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pemberian pernyataan maupun pertanyaan pada responden agar mereka jawab. Kuesioner dalam penelitian ini dibuat dalam bentuk online atau menggunakan *google form*.

Untuk memperoleh data sekunder peneliti menggunakan berbagai cara, antara lain:

- a. Perpustakaan, dalam memperoleh data sekunder di sini peneliti menggunakan literatur-literatur dan buku-buku yang sesuai dengan kebutuhan penelitian dan sebagai bahan referensi untuk menyusun kajian pustaka atau teori-teori dalam penelitian ini.
- b. Jurnal, data sekunder juga dapat peneliti peroleh dari jurnal dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti.
- c. Internet website, peneliti juga menggunakan data-data sekunder yang termuat dalam beberapa website, seperti Badan Pusat Statistik, website Depo Bangunan, dan halaman internet lain.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menjadi aspek penting dalam keberhasilan dan kelancaran penelitian. Menurut Sugiyono (2016:102) pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Oleh karena itu, instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Pengukuran dalam penelitian ini yaitu menggunakan skala likert untuk menyusun kuesioner.

Sugiyono (2016:93), memaparkan bila skala likert biasa digunakan untuk mengukur sikap, opini, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang akan sebuah fenomena sosial. Dalam sebuah penelitian, fenomena sosial telah ditentukan secara khusus oleh peneliti, di mana disebut sebagai variabel penelitian.

Skala likert mengubah variabel yang akan diukur menjadi indikator variabel, di mana indikator-indikator itu nantinya dijadikan sebagai titik tolak dalam menyusun item-item instrumen yang berbentuk pertanyaan atau pernyataan.

Dalam pernyataan terdapat beberapa alternatif jawaban yang tersedia. Secara umum kategori penilaian yang digunakan pada skala likert adalah 1-5 dan penilaian skor masing-masing angka ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 9
Skala Likert

Pernyataan	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Riduwan & Akdon (2020:16)

G. Metode Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir suatu daftar pertanyaan/ Pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel (Surajiyo et al., 2020:75). Bila pernyataan dalam kuesioner dapat mengungkapkan apa yang akan diukur maka dikatakan pernyataan itu valid. Pengujian menggunakan perangkat komputer SPSS 26, dalam mengukur validitas instrumen menggunakan rumus *pearson product moment*.

$$r_{XY} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Sumber: Riduwan & Akdon (2020:124)

Keterangan:

R_{xy} = Koefisien korelasi

n = Jumlah subjek atau responden

$\sum X$ = Skor butir

$\sum Y$ = Skor total

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat nilai X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat nilai Y

Berikut ini kriteria pengujiannya:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dikatakan valid.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan tidak dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Setelah semua butir pernyataan dinyatakan valid, maka tahap selanjutnya yaitu melakukan uji kualitas data kedua yakni uji reliabilitas. Uji reliabilitas ini bermanfaat dalam menentukan apakah instrumen (kuesioner) dapat digunakan lebih dari satu kali atau paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang sama juga (Basuki, 2015:73). Uji reliabilitas yang dipakai dalam penelitian ini yaitu metode *Cronbach Alpha* yang menggunakan rumus seperti berikut.

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

Sumber: Hairun (2020:111)

Keterangan:

n = Banyaknya butir soal

S_i^2 = Jumlah varians skor tiap butir

S_t^2 = Varians skor total

Berikut ini kriteria pengujiannya:

- 1) Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka standar instrumen penelitian yang memakai teknik ini dikatakan reliabel.
- 2) Jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,60 maka standar instrumen penelitian yang memakai teknik ini dikatakan tidak reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti terdistribusi normal atau tidak, karena model regresi yang baik ialah mempunyai nilai residual yang berdistribusi normal. Cara yang digunakan peneliti dalam melakukan uji normalitas yaitu dengan metode *kolmogorov-smirnov* dan *unstandardized residual* serta signifikan tarafnya yaitu 0,05 atau 5%. Rumus *Kolmogorov-Smirnov*, yaitu:

$$KD = 1,36 \frac{\sqrt{n_1+n_2}}{n_1 n_2}$$

Sumber: Sugiyono (2013:275)

Keterangan:

KD = jumlah *Kolmogorof-Smirnov* yang dicari

n1 = jumlah sampel yang diperoleh

n2 = jumlah sampel yang diharapkan

Pengambilan keputusan uji normalitas memiliki dasar-dasar sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi yang dihasilkan $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi yang dihasilkan $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidak suatu hubungan yang tinggi antara masing-masing variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda (Duli, 2019:120).

Pengambilan keputusan uji multikolinearitas dasarnya dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

- 1) Melihat nilai *tolerance*
 - a) Jika nilai *tolerance* > 0.10, berarti multikolinearitas tidak terjadi terhadap data yang diuji.
 - b) Jika nilai *tolerance* < 0.10, berarti multikolinearitas terjadi terhadap data yang diuji.
- 2) Melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)

Rumus VIF adalah:

$$VIF = \frac{1}{1 - R_j^2}$$

Sumber: Anandari (2023:107)

Keterangan:

VIF = *Variance Inflation Factor*

R_j^2 = Koefisien determinasi antara X_j dengan variabel bebas lainnya pada persamaan/model dugaan

j = 1, 2, 3, ... k (k adalah banyaknya variabel bebas)

- a) Jika nilai $VIF < 10$, berarti multikolinearitas tidak terjadi terhadap data yang diuji.
- b) Jika nilai $VIF > 10$, berarti multikolinearitas terjadi terhadap data yang diuji.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi diperoleh ketidaksamaan varians dari sisa satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dapat disebut homoskedastisitas bila varians dari sisa satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap. Akan tetapi, bila berbeda disebut heteroskedastisitas. Suatu model regresi yang baik semestinya tidak terjadi heteroskedastisitas (Duli, 2019:122). Mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola *scatterplot* model tersebut. Analisis pada gambar *scatterplot* yang menyatakan model linear berganda tidak terdapat heteroskedastisitas apabila:

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau sekitar angka 0.
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas dan di bawah saja.
- 3) Titik-titik data, penyebarannya tidak diperbolehkan membentuk pola bergelombang melebar lalu menyempit dan menyempit kembali.

4) Titik-titik data lebih baik penyebarannya tidak berpola.

d. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk melihat apakah model yang dibangun memiliki hubungan yang linear atau tidak. Uji linearitas dipakai untuk membuktikan apakah sifat linear antara dua variabel yang diidentifikasi secara teori sesuai atau tidak dengan hasil observasi yang ada (Duli, 2019:127). Rumus yang digunakan dalam uji linearitas menurut Sugiyono, (2013:265).

$$\begin{aligned}
 JK(T) &= \sum Y^2 \\
 JK(A) &= \frac{(\sum Y)^2}{n} \\
 JK(b|a) &= b \left\{ \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \right\} \\
 &= \frac{[n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)]^2}{n[n \sum X^2 - (\sum X)^2]} \\
 JK(S) &= JK(T) - JK(a) - JK(b|a) \\
 JK(TC) &= \sum_{xi} \left\{ \sum Y - \frac{(\sum Y)^2}{n_i} \right\}
 \end{aligned}$$

Sumber: Sugiyono (2013:265)

Keterangan:

JK (T) = Jumlah kuadrat total

JK (a) = Jumlah kuadrat koefisien a

JK (b|a) = Jumlah kuadrat regresi (b|a)

JK (S) = Jumlah kuadrat sisa

JK (TC) = Jumlah kuadrat tuna cocok

JK (G) = Jumlah kuadrat galat

Pengambilan keputusan uji linearitas adalah dengan melihat nilai signifikansi *Deviation from linearity*.

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- 2) Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka tidak terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

3. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif bisa dipakai untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan maupun mendeskripsikan data yang sudah terkumpul. Ghazi dan Sunindyo (2015:2) menerangkan bahwa statistik deskriptif adalah statistik yang memiliki tugas untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisa data kemudian menyajikan dalam bentuk yang baik. Adapun analisis deskriptif statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu nilai minimum, maksimum, dan rata-rata.

Nilai minimum = frekuensi terkecil x bobot frekuensi terkecil

Nilai maksimum = frekuensi terbesar x bobot frekuensi terbesar

Sumber: Iskandar et al., (2022:43)

Rata-rata dilakukan menggunakan analisis rata-rata tertimbang (*mean widght*). Menurut Hek (2021:63) rata-rata tertimbang adalah rata-rata yang dihitung dengan memperhitungkan timbangan/bobot untuk setiap datanya. Setiap penimbang/bobot tersebut merupakan pasangan setiap data.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i W_i}{\sum_{i=1}^n W_i}$$

Sumber: Hek (2021:63)

Keterangan:

\bar{X} = Rata-rata tertimbang

X_i = Frekuensi

W_i = Bobot

Selain itu, analisis deskriptif dengan menggunakan rentang skala memiliki fungsi untuk menginterpretasi data dari variabel penelitian.

Rumus yang digunakan untuk menghitung rentang skala adalah:

$$\text{Rentang Skala (RS)} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Jumlah skala}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

Dari jarak perhitungan rentang skala tersebut, diperoleh jarak antar kategori sebesar 0.8, sehingga klasifikasinya sebagai berikut:

Tabel 10
Rentang Skala

Rentang Skala	Kriteria
1.00 – 1.80	Sangat buruk
1.81 – 2.61	Buruk
2.62 – 3.42	Cukup
3.43 – 4.23	Baik
4.24 – 5.00	Sangat Baik

Sumber: Riyanto dan Hatmawan (2020:54)

4. Analisis Korelasi

Analisis korelasi adalah analisis statistik yang berguna untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti (Yamin, 2021:165). Rumus korelasi sebagai berikut:

$$R_{yx1x2x3} = \sqrt{\frac{r^2_{yx1} + r^2_{yx2} + r^2_{yx3} - 2r_{yx1}r_{yx2}r_{yx3}r_{x1x2x3}}{1 - r^2_{x1x2x3}}}$$

Sumber: Sugiyono (2016:191)

Keterangan:

$R_{yx1x2x3}$ = Korelasi antara variabel X_1 , X_2 , dan X_3 secara bersama sama dengan variabel Y

r_{yx1} = Korelasi Product Moment antara X_1 dengan Y

r_{yx2} = Korelasi Product Moment antara X_2 dengan Y

r_{yx3} = Korelasi Product Moment antara X_3 dengan Y

r_{x1x2x3} = Korelasi Product Moment antara X_1 , X_2 , dengan X_3

Menurut Yamin (2021:165) koefisien korelasi (r) menggambarkan derajat keeratan (*strength*) hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Nilai koefisien korelasi terletak antara -1 hingga +1 ($-1 < r < +1$), menghasilkan beberapa kemungkinan, yaitu:

- a. Jika $r = -1$ atau mendekati -1, menunjukkan ada keeratan hubungan negatif sempurna antara variabel-variabel yang diteliti.
- b. Jika $r = +1$ atau mendekati +1, menunjukkan arti ada keeratan hubungan positif sempurna antara variabel-variabel yang diteliti.

- c. Jika $r = 0$ atau mendekati 0, menunjukkan tidak ada hubungan yang sempurna antara variabel-variabel yang diteliti.

Untuk mengetahui tingkat keeratan antara fasilitas, harga, dan kualitas produk dengan kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor, peneliti menggunakan tabel interpretasi koefisien korelasi.

Tabel 11
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: Riduwan & Akdon (2020:124)

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Model ini memperkirakan adanya hubungan satu garis lurus/linear antara variabel terikat dengan masing-masing prediktornya (Abdillah et al., 2021:208).

Analisis regresi linear berganda pada penelitian ini merupakan hubungan linear antara fasilitas, harga, dan kualitas produk (X_1 , X_2 , dan X_3) dengan variabel terikat kepuasan pelanggan (Y). Dilakukan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh positif dan apakah nilai variabel bebas akan naik atau turun.

Analisis regresi linear berganda dapat dilakukan jika jumlah variabel bebas paling sedikit dua. Analisis data ini menggunakan program SPSS 26 dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Sumber: Riduwan dan Akdon (2020:142)

Keterangan:

Y = Kepuasan pelanggan

a = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi fasilitas

β_2 = Koefisien regresi harga

β_3 = Koefisien regresi kualitas produk

X_1 = Fasilitas

X_2 = Harga

X_3 = Kualitas produk

ε = *Error term*

6. Uji Hipotesis

a. Hipotesis Statistik Secara Parsial (Uji t)

Uji parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu fasilitas (X_1), harga (X_2), dan kualitas produk (X_3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y) secara parsial. Untuk melakukan uji t, tingkat signifikansi (α) sebesar 5% dan derajat kebebasan (df) dihitung menggunakan rumus $df =$

n-k, kemudian nilai t_{tabel} dibandingkan dengan nilai t_{hitung} . Menurut Riduwan & Akdon (2020:127) rumus t_{hitung} yaitu:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sumber: Riduwan & Akdon (2020:127)

Keterangan:

t_{hitung} = Nilai t

r = Nilai koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

Dalam penelitian dilakukan uji hipotesis dengan langkah dan asumsi sebagai berikut:

1) $H_0 : \beta_1 = 0$: Tidak memiliki pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor.

$H_a : \beta_1 \neq 0$: Memiliki pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor.

2) $H_0 : \beta_2 = 0$: Tidak memiliki pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor.

$H_a : \beta_2 \neq 0$: Memiliki pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor.

3) $H_0 : \beta_3 = 0$: Tidak memiliki pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor.

$H_a : \beta_3 \neq 0$: Memiliki pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor.

Dengan kriteria pengujian:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai sig $< 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai sig $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

b. Hipotesis Statistik Secara Simultan (Uji F)

Uji simultan digunakan untuk melihat apakah variabel independen yaitu fasilitas (X_1), harga (X_2), dan kualitas produk (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y) secara simultan atau bersama-sama. Untuk menguji hipotesis, peneliti harus menghitung nilai F_{tabel} dan F_{hitung} dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% atau taraf signifikansi sebesar 5%. Dalam hal ini, derajat kebebasan (df) dihitung dengan rumus $df = n-k$. Menurut Riduwan & Akdon (2020:128) rumus F_{hitung} yaitu:

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k)}$$

Sumber: Riduwan & Akdon (2020:127)

Keterangan:

F_{hitung} = Nilai F yang dihitung

R = Nilai koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel bebas (independen)

n = Jumlah sampel

Dalam penelitian dilakukan uji hipotesis dengan langkah dan asumsi sebagai berikut:

1) $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$ (tidak ada pengaruh antara X dengan Y)

Tidak ada pengaruh fasilitas, harga, dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor.

2) $H_a : \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$ (ada pengaruh antara X dengan Y)

Ada pengaruh fasilitas, harga, dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Depo Bangunan Cabang Bogor.

Dengan kriteria pengujian:

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai sig $< 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai sig $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Surajiyo et al., (2020:77) koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai ini dapat diinterpretasikan sebagai seberapa besar variasi variabel dependen yang mampu dijelaskan oleh sejumlah variabel independen (Yamin, 2021:218).

Koefisien determinasi memiliki rentang nilai dari 0 sampai dengan 1. Semakin besar nilai koefisien determinasi menunjukkan kemampuan variabel independen memberikan informasi untuk memperkirakan variabel dependen yang semakin baik. Dalam menentukan R^2 dapat dilihat dari hasil output SPSS 26. Koefisien determinasi dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

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

Sumber: Surajiyo et al., (2020:77)

Keterangan:

KD = Nilai koefisien determinasi

r = Nilai koefisien korelasi