

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rancamaya Golf and Country Club yang beralamat di Jl. Rancamaya Utama No.1 Bojongkerta Kota Bogor. Waktu penelitian ini berlangsung pada bulan Maret 2023 sampai dengan bulan Agustus 2023.

B. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:43) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan yang bersifat penemuan, pembuktian, dan pengembangan suatu pengetahuan sehingga hasilnya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:11), metode asosiatif yang bersifat kausal (sebab dan akibat) yaitu suatu penelitian yang menghubungkan variabel bebas (*independent*) dan variabel terkait (*dependent*) dan informasi yang diperoleh pada lokasi penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis keadaan sebenarnya. Asosiatif kausal dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui sejauh

mana hubungan sebab akibat dari pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan unsur yang melekat pada objek yang dimanipulasi, dikontrol atau diobservasi dalam suatu penelitian (Idrus, 2021:68). Pada penelitian ini variabel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. Variabel Bebas (*Independen Variabel*)

Menurut Sugiono (2019:39), variabel bebas (*independen*) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan pada variabel terikat (*dependen*). Variabel bebas (*independen*) pada penelitian ini yakni kualitas pelayanan dan harga.

2. Variabel Terikat (*Dependen Variabel*)

Variabel terikat merupakan variabel dependen yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, disisi lain variabel ini dilambangkan huruf “Y”. Pada Penelitian ini variabel terikatnya yakni kepuasan pelanggan.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang variabel penelitian, maka dijelaskan pada tabel operasional variabel sebagai berikut:

Tabel 4
Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Item-item Indikator	Kode	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Menurut Tjiptono dalam Nurhalimah & Nurhayati (2019:101) kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan	1. Keandalan (<i>reliability</i>)	Pelayanan yang dapat diandalkan	KP1	Likert
			Pelayanan yang informatif	KP2	
		2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	Cepat tanggap dalam melayani keluhan	KP3	
			Selalu memberikan bantuan ketika dibutuhkan	KP4	
			3. Jaminan (<i>assurances</i>)	Mampu berkomunikasi dengan baik	
		Keluhan diatasi dengan baik		KP6	
		Tepat waktu dalam melayani		KP7	
		4. Empati (<i>empathy</i>)	Pelayanan yang baik dan ramah	KP8	
			Melayani tanpa membedakan	KP9	
		5. Bukti fisik (<i>tangible</i>)	Fasilitas yang lengkap	KP10	
			Kondisi lapangan yang baik	KP11	
			Penampilan yang baik	KP12	

Variabel	Definisi	Indikator	Item-item Indikator	Kode	Skala
Harga (X2)	Menurut Kotler dalam Atikah dan Mulyono (2021:51) harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk, jasa, atau nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.	1. Keterjangkauan harga	Harga terjangkau	HR1	Likert
			Harga sesuai dengan harapan	HR2	
		2. Kesesuaian harga dengan kualitas	Harga sesuai dengan kualitas yang diberikan	HR3	
			Harga sesuai dengan kualitas yang diharapkan	HR4	
		3. Daya saing harga	Harga mampu bersaing	HR5	
			Harga relatif murah dari pesaing	HR6	
		4. Kesesuaian harga dengan manfaat	Sesuai dengan manfaat yang didapat	HR7	
			Manfaat yang besar dibanding pesaing	HR8	
Kepuasan Pelanggan (Y)	Menurut Tjiptono dalam Nurhalimah & Nurhayati (2019:101) kepuasan pelanggan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan	1. Kesesuaian harapan	Pelayanan sesuai harapan	KPL1	Likert
			Kepuasan atas pelayanan	KPL2	
		2. Minat berkunjung kembali	Rencana berkunjung kembali	KPL3	
			Bersedia menggunakan jasa kembali	KPL4	
			Merasa puas dan akan berkunjung kembali	KPL5	

Variabel	Definisi	Indikator	Item-item Indikator	Kode	Skala
		3. Kesiediaan merekomendasikan	Bersedia merekomendasi	KPL6	
			Bersedia memberikan informasi positif	KPL7	

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019:80) populasi adalah jumlah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini diambil dari jumlah pelanggan yang sudah termasuk ke dalam keanggotaan (*members*) pada Rancamaya Golf & Country Club yaitu sebanyak 250 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan gambaran dari suatu populasi yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu didalamnya (Sugiyono, 2018:149). Jadi sampel merupakan bagian dari suatu populasi yang diambil dengan cara-cara tertentu dan juga memiliki karakteristik jelas dan lengkap yang dianggap dapat mewakili populasi tersebut.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability sampling, “teknik pengambilan sampel yang tidak

memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel” Sugiyono (2022:84). Dan teknik penentuan sampel menggunakan metode purposive sampling, dimana metode ini menentukan sampel dengan kriteria tertentu yang telah disesuaikan dengan penelitian, ditujukan kepada *members* Rancamaya Golf & Country Club. Untuk menentukan sampel penelitian menggunakan rumus Slovin dengan populasi yang sudah diketahui yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi (250 orang)

E = tingkat toleransi kesalahan yaitu 5% (0,05)

Dengan demikian besar sampel yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

$$n = \frac{250}{1 + 250 (0,05)^2}$$

n = 153,846

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka dapat diketahui sampel yang akan digunakan yaitu 153,846 dan dibulatkan peneliti menjadi 155 responden yang dimaksudkan agar nilai *error* atau tingkat toleransi kesalahan dipastikan dibawah 5%.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dan keterangan-keterangan lainnya dalam penelitian terhadap masalah yang menjadi objek penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari perusahaan maupun perorangan. Adapun data yang diperoleh dengan cara penelitian yaitu:

a. Observasi

Yaitu melakukan pengamatan langsung dan mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan penelitian secara langsung dilokasi penelitian yaitu Rancamaya Golf and Country Club.

b. Wawancara

Yaitu dengan cara mengadakan wawancara dengan kepala bagian yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti sekaligus menjadi objek penelitian.

c. Kuesioner

Yaitu cara mengajukan suatu pertanyaan atau pernyataan yang sudah dipersiapkan secara tertulis dengan menyebarkan angket dan disertai dengan alternatif jawaban yang akan diberikan kepada responden.

4. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456), data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Penulis menggunakan cara untuk memperoleh data sekunder sebagai berikut: ini.

- a. Perpustakaan data sekunder diperoleh melalui sejarah literatur-literatur, serta buku-buku yang akan penulis gunakan sesuai dengan kebutuhan penelitian dan sebagai bahan referensi untuk kajian atau teori-teori dalam penelitian.
- b. Jurnal data sekunder bisa diperoleh dari jurnal dan hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan variabel-variabel penelitian.

F. Instrumen Penelitian

Peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Kuesioner yang digunakan bersifat langsung dan tertutup, yaitu kuesioner diberikan langsung kepada responden dan kuesioner telah disediakan pilihan jawaban, sehingga responden bisa langsung memilih jawaban yang sudah disediakan.

Kuesioner dibuat dengan menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2018:168), skala likert digunakan untuk mengukur persepsi, sikap, dan pendapat seseorang ataupun sekelompok orang tentang fenomena sosial yang telah ditetapkan, yang selanjutnya disebut variabel penelitian. Dimana setiap pernyataan dibagi menjadi skala ukuran, yaitu:

Tabel 5
Skala Likert

Pernyataan	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (RR)	3
Tidak Setuju (ST)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2018:168)

G. Metode Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Menurut Dharma (2021:7), Validitas merupakan Suatu kemampuan alat ukur untuk mengukur suatu sasaran ukuran, dimaksudkan untuk mengukur suatu kuesioner apakah sah atau tidaknya setiap pernyataan atau pertanyaan kuesioner penelitian. Uji validitas dapat menggunakan rumus *pearson product moment*, setelah itu baru dilihat penafsiran dari indeks korelasi (Hidayat, 2021:12). Penafsirannya dapat dilihat dari indeks korelasinya dengan menggunakan rumus *pearson product moment* sebagai berikut:

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

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi

N = Jumlah responden

X = Skor butir

Y = Skor total

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

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

Nilai r Product Moment menjadi dasar suatu kevalidan data dengan suatu butir pertanyaan valid bila $r_{hitung} > r_{product\ moment}$ dan begitu pun sebaliknya bila $r_{hitung} < r_{product\ moment}$ maka data menjadi tidak valid. Menurut Sugiyono (2018:207) setelah pengujian kontruksi dilapangan selesai, maka dilanjutkan dengan uji coba instrumen, jumlah sampel yang diperlukan untuk pengujian uji coba minimum 30 responden dengan tingkat signifikansi 0,05 (5%), dimana $r_{product\ moment} = 0,361$ ($n=30$). Untuk memenuhi syarat validitas r_{hitung} harus lebih besar dari 0,361 maka butir pernyataan dikatakan valid, begitupun sebaliknya jika lebih kecil dari 0,361 maka butir pernyataan dikatakan tidak valid. Pengujian menggunakan aplikasi statistik SPSS versi 26.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu indikator yang digunakan sebagai pernyataan dalam kuesioner. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui data yang akan didapatkan setelah menyebar kuesioner dapat diandalkan atau bersifat kuat, selain itu

pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian. Tingkat signifikan yang dapat digunakan yaitu 0,5 atau 0,6 atau 0,7 tergantung kebutuhan yang diperlukan dalam penelitian (Darma, 2021:17). Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik *Cronbach's Alpha* > 0,60 dengan rumus KR21 (Sugiyono, 2018:216) sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{(k - 1)} \left(1 - \frac{M(k - M)}{k \cdot s_i^2} \right)$$

Keterangan:

r_i = Reliabilitas instrumen

k = Jumlah item dalam instrumen

M = Mean skor total

s_i^2 = Varians total

Jika hasil uji statistik *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka instrument dalam penelitian ini dikatakan reliabel dan dapat dilanjutkan pada tahap pengujian selanjutnya.

2. Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji model analisis regresi yang digunakan memiliki ketepatan dalam estimasi, konsisten dan tidak bias dalam penelitian yang dilakukan (C. Gunawan, 2018:118). Uji ini meliputi :

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas adalah uji residual yang berdistribusi normal. Uji ini harus dipenuhi untuk model regresi linear yang baik. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual yang dihasilkan dari pengujian berdistribusi normal atau tidak normal (C. Gunawan, 2018:119). Uji *Kolmogorov-Smirnov*, uji *Anderson-Darling*, uji *Shapiro-Wilk*, dan uji *Jarque-Bera* yang mana semua pengujian ini memiliki hipotesis interpretasi, yaitu:

Ho: Residual berdistribusi Normal

H1: Residual tidak berdistribusi Normal

Salah satu cara untuk melihat normalitas residual adalah dengan menggunakan uji statistik *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Data dapat dianggap normal apabila probabilitas signifikansi variabel diatas tingkat kepercayaan 0,05. Dalam penelitian ini untuk menguji normalitas data digunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* Test. Dalam uji tersebut variabel-variabel yang mempunyai nilai Asymp Sig (2 Failed) dengan probabilitas signifikansi dibawah 0,05 (probabilitas < 0,05) diartikan bahwa variabel-variabel tersebut tidak terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Sugiharti et al., (2021:111), Multikolinearitas merupakan korelasi yang terjadi pada variabel independen, analisis regresi harus memenuhi syarat asumsi bebas dari multikolinearitas. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear diantara variabel independen dalam model regresi. Selain itu Multikolinearitas juga bertujuan untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan kesimpulan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mendeteksi multikolinearitas pada suatu model dapat dilihat dengan cara:

1) Jika nilai tolerance > 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas.

2) Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih kecil dari < 10,00 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolonieritas.

Jadi $VIF = 1/Tolerance$ jika $VIF = 10$ Maka $Tolerance = 1/10 = 0,1$. Semakin tinggi VIF maka semakin rendah *Tolerance*.

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

Keterangan :

VIF= *Variance Inflation Factor*

R_j^2 = Koefisien determinasi antara X dengan variable bebas lainnya
pada persamaan/model

$j = 1, 2, \dots, p$

c. Uji Heteroskedastisitas

Dalam persamaan regresi berganda perlu diuji mengenai sama atau tidaknya varians dari residual dari observasi yang satu dengan observasi lainnya. Jika residual mempunyai varians yang sama, disebut homoskedastisitas dan jika variansnya tidak sama disebut terjadi heteroskedastisitas. Persamaan regresi yang baik terjadi apabila tidak terjadi heteroskedastisitas (Sugiharti et al., 2021:112). Analisis uji asumsi heteroskedastisitas hasil output SPSS melalui grafik scatterplot antara Z prediction (ZPRED) untuk variabel bebas (sumbu X=Y hasil prediksi) dan nilai residualnya (SRESID) merupakan variabel terikat (sumbu Y=Y prediksi - Y rill).

Homoskedastisitas terjadi jika titik-titik hasil pengolahan data antara ZPRED dan SRESID menyebar di bawah ataupun di atas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang tertentu. Heteroskedastisitas terjadi jika pada scatterplot titik-titiknya mempunyai pola yang teratur, baik menyempit, melebar maupun bergelombang-gelombang.

d. Uji Linearitas

Menurut Sugiharti et al., (2021:111), Linearitas berarti apabila terjadi suatu perubahan pada variabel dengan besaran tertentu, maka akan diikuti oleh variabel lain dengan besaran yang sama, Uji linearitas dipergunakan untuk melihat apakah model yang dibangun mempunyai hubungan linear atau tidak (Marzuki, A et al, 2020 : 106). Dalam pengambilan keputusan pada uji linearitas adalah dengan melihat nilai signifikansi *deviation from linearity*. Jika nilai signifikansi *deviation from linearity* $> 0,05$ maka terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen. Sedangkan, jika nilai signifikansi *deviation from linearity* $\leq 0,05$ maka tidak terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

3. Analisa Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dapat digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Menurut Ghazi, S dan Sunindyo, A (2016:2), statistik deskriptif adalah statistik yang memiliki tugas untuk mengumpulkan, mengolah dan menganalisa data dan kemudian menyajikan dalam bentuk yang baik. Adapun analisis deskriptif statistik yang digunakan

dalam penelitian ini yaitu nilai minimum, nilai maksimum, dan nilai rata-rata.

$$\bar{x} = \frac{\sum ki - 1fiMi}{\sum ki - 1fi}$$

Keterangan:

Mi = nilai tengah kelompok data ke- i

fi = frekuensi atau banyaknya observasi pada kelompok data ke- i

K = banyaknya kelompok data

Analisis statistik deskriptif dilakukan dengan tujuan agar dapat mengetahui jawaban dari responden mengenai masing-masing variabel yang diberikan melalui kuesioner penelitian. Variabel yang diberikan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X1), harga (X2) dan kepuasan pelanggan (Y).

4. Analisis Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mencari besarnya pengaruh atau hubungan antara dua variabel bebas (X) atau lebih secara simultan (bersama-sama) dengan variabel terikat (Y). Rumus korelasi ganda sebagai berikut :

$$R_{x1.x2.Y} = \frac{\sqrt{r^2_{x1.y} + r^2_{x2.y} - 2(r_{x1.y}) \cdot (r_{x2.y})(r_{x1.x2})}}{1 - r^2_{x1.x2}}$$

Keterangan:

R_{x1x2y} = Korelasi antara variabel X1 dengan X2 secara bersama-sama dengan variabel Y

r_{x1y} = Korelasi Product Moment antara X1 dengan Y

r_{x2y} = Korelasi Product Moment antara X2 dengan Y

r_{x1x2} = Korelasi Product Moment antara X1 dengan X2

Untuk menguji apakah terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dan harga dengan kepuasan pelanggan, penulis menggunakan tabel intepretasi koefisien korelasi sebagai berikut :

Tabel 6
Interpretasi Koefisien Korelasi

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

Sumber: (Sugiyono, 2013:48)

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Model ini mengasumsikan adanya hubungan satu garis lurus/linear antara variabel dependen dengan masing-masing prediktornya. Analisis regresi linear berganda pada penelitian ini merupakan hubungan linear antara kualitas pelayanan dan harga (X_1 dan X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah masing-masing variabel independen berpengaruh positif dan apakah nilai variabel independen akan naik atau turun. Analisis regresi berganda dapat dilakukan jika jumlah variabel independen minimal dua. Analisis data ini menggunakan program SPSS 26 dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pelanggan

α = Konstanta

β_1 = Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan

β_2 = Koefisien Regresi Harga

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Harga

e = Variabel pengganggu (*error term*)

6. Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t (Uji Parsial) digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Y) secara parsial.

1) $H_0 : \beta_1 = 0$: Tidak memiliki pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

$H_a : \beta_1 \neq 0$: Memiliki pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

2) $H_0 : \beta_2 = 0$: Tidak memiliki pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan

$H_a : \beta_2 \neq 0$: Memiliki pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan kriteria pengujian:

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

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

Untuk mengetahui t_{tabel} pada penelitian ini dapat melalui rumus berikut.

$$Df = n - k$$

Keterangan:

$Df = \text{degree of freedom}$

$n = \text{jumlah responden atau data}$

$k = \text{jumlah variabel penelitian}$

b. Uji f (Uji Simultan)

Uji simultan digunakan untuk melihat apakah variabel bebas (*independen*) dalam penelitian yaitu kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan (Y) secara simultan atau bersama-sama (Sugiharti et al., 2021),

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

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

Tidak ada kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan

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

Ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

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 sig $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

7. Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien determinasi merupakan ukuran yang dapat digunakan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Dalam menentukan R² dapat melihat dari hasil output SPSS, jika nilai R² semakin besar maka menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang besar dan signifikan dari variabel bebas

(X) terhadap variabel terikat (Y) begitupun sebaliknya. Koefisien determinasi dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KP = Nilai Koefisien Determinasi

r = Nilai Koefisien Korelasi