

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan pengertian tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yakni rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. Data yang diperoleh merupakan data yang memiliki kriteria tertentu yaitu valid, jika data yang diteliti valid maka data pasti reliabel dan objektif.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif karena didalamnya terdapat hipotesis dan pengujian. Data penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik, agar dapat memperoleh hasil yang signifikan secara parsial dari variabel yang akan diteliti. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif yang bersifat kausal atau hubungan yang bersifat sebab akibat, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Cafe Ceritalain yang meliputi wilayah Kecamatan Bogor Utara, Kecamatan Bogor Tengah, Kecamatan Bogor Timur, Kecamatan Bogor Selatan, Kecamatan Bogor Selatan, Kecamatan Bogor Barat, dan Kecamatan Tanah Sareal. Pelaksanaan penelitian dilakukan pada Bulan Maret sampai dengan selesai.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Pada sebuah penelitian, populasi merupakan objek keseluruhan di dalam sebuah penelitian dan jumlah keseluruhan dari individu-individu yang karakternya akan diteliti. Menurut Sugiyono (2016:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Cafe Ceritalain di Kota Bogor.

2. Sampel

Sampel pada suatu penelitian merupakan sebagian dari objek penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasinya besar dan peneliti tidak dapat mempelajari semua yang ada dalam populasi, misalnya karena keterbatasan biaya, tenaga dan waktu,

peneliti dapat menggunakan sampel yang diperoleh dari populasi tersebut (Sugiyono, 2016:81).

Dalam penelitian ini pemilihan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi: *sampling sistematis, kuota, aksidental, purposive, jenuh, snowball* (Sugiyono, 2016:84-85).

Teknik pengambilan sampel digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling purposive* dengan kriteria sudah melakukan pembelian minimal 3 kali di Café Ceritalain dan berdomisili di Bogor. Menurut (Sugiyono, 2016:85) *sampling purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini perhitungan sampel menggunakan rumus *Lemeshow*, yaitu perhitungan rumus ini dapat digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan total populasi yang tidak diketahui secara pasti. Rumus *Lemeshow* yang mana rumus tersebut menggunakan standar Tingkat kesalahan 10%, maka peneliti menggunakan Tingkat kesalahan 10%.

$$n = \frac{Z^2 \alpha^2 x P x Q}{L^2}$$

Sumber: *Lemeshow* dalam Swarjana (2022:30)

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dibutuhkan

z = Nilai tabel Z pada kepercayaan 95% = 1.96

P = Proporsi (berdasarkan studi sebelumnya atau dapat juga dengan melakukan pilot study). Jika nilai p tersebut tidak diketahui, umumnya digunakan $p = 50\%$ atau 0,5)

$$Q = 1 - P$$

L = sampling error = 10% (0,1)

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,1^2} = 96,04$$

$n = 96,04$ dibulatkan menjadi 100 sampel

Dengan demikian sampel yang diteliti sebesar 96,04, tetapi untuk memudahkan peneliti maka jumlah sampel menjadi 100 responden.

D. Variabel penelitian

Variabel penelitian merupakan semua yang dinilai sebagai objek penelitian yang ditetapkan dan dipelajari untuk memperoleh informasi dan ditarik kesimpulannya dari sebuah penelitian. Menurut Sugiyono (2016:38) variabel penelitian pada dasarnya merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya.

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

1. Variabel Independen (bebas)

Variabel independen ini sering disebut dengan variabel stimulus, prediktor, antecedent. Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan pada variabel

dependen / terikat Sugiyono, (2016:39). Variabel independen (bebas) pada penelitian ini adalah:

a. Kualitas Pelayanan

Menurut Chandra et al., (2020:68), Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan konsumen.

b. Kualitas produk

Menurut Anwar & Farine, (2022:91), kualitas produk merupakan suatu hal yang harus diperjuangkan oleh setiap perusahaan jika ingin produk yang dihasilkannya mampu bersaing di pasaran.

2. Variabel Dependen (terikat)

Variabel dependent ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari variabel independen/bebas ((Sugiyono, 2016:39). Variabel dependen (terikat) pada penelitian ini adalah:

a. Kepuasan Konsumen

Menurut Chandra et al., (2020:148) Kepuasan konsumen ialah tanggapan pemenuhan konsumen yang muncul karena adanya penilaian terhadap karakteristik produk atau jasa yang disediakan dapat memenuhi tingkat pemakaian yang memberikan kenyamanan konsumen yang menggunakan produk atau jasa tersebut.

E. Operasional Variabel

Untuk lebih memperjelas variabel operasional, peneliti akan mendeskripsikannya sebagai berikut:

Tabel 5
Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan konsumen (Teddy Chandra 2020:68).	1) Bukti fisik (<i>tangibles</i>), 2) Empati (<i>emphaty</i>), 3) Keandalan (<i>reliability</i>), 4) Daya tanggap (<i>responsiveness</i>), 5) Jaminan (<i>assurance</i>), (Heryana et al., 2023:181)	Skala Likert
Kualitas Produk (X ₂)	kualitas produk merupakan suatu hal yang harus diperjuangkan oleh setiap perusahaan jika ingin produk yang dihasilkan mampu bersaing di pasaran (Kiki Farida 2022:91).	1) Warna 2) Penampilan 3) Porsi 4) Bentuk 5) Temperatur 6) Tekstur 7) Aroma 8) Rasa 9) Tingkat kematangan (Dwiantari:2020)	Skala Likert
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen ialah tanggapan pemenuhan konsumen yang muncul karena adanya penilaian terhadap karakterisik produk atau jasa yang disediakan dapat memenuhi tingkat pemakaian yang memberikan kenyamanan konsumen yang menggunakan produk atau jasa tersebut (Chandra et al., 2020:148)	1) Kesesuaian harapan, 2) Minat Membeli Ulang, 3) Merekomendasikan produk (Oktiani et al., 2023:21)	Skala Likert

F. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama sedangkan data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (Supriyono, 2018:48). Data primer pada penelitian ini diperoleh secara langsung dari kuesioner yang diberikan kepada responden sedangkan untuk data sekunder diperoleh secara tidak langsung melalui perpustakaan, jurnal, dan internet website.

2. Teknik pengumpulan Data

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

- a. Observasi, merupakan pengumpulan data secara langsung terhadap objek yang diteliti.
- b. Dokumentasi, merupakan data yang terkumpul atau dikumpulkan dari peristiwa masa lalu titik pengumpulan data ini diambil melalui dokumen tertulis maupun elektronik yang digunakan sebagai pendukung dalam kelengkapan data yang lalu.
- c. Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada

responden untuk dijawab. Kuesioner dalam penelitian ini dibuat dalam bentuk online atau menggunakan Google form.

G. Instrumen Penelitian

Salah satu aspek penting pada keberhasilan dan kesuksesan suatu penelitian yaitu instrumen penelitian. Menurut (Sugiyono, 2016:222) instrumen penelitian diartikan sebagai suatu alat yang digunakan untuk mengetahui serta mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.

Pada penelitian ini alat ukur yang dipakai untuk dapat mengetahui dan memperjelas suatu penelitian agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan serta acuan yang jelas yaitu skala likert guna menyusun kuesioner.

Menurut (Sugiyono, 2016:93) skala likert yaitu digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara khusus oleh peneliti.

Dapat mengubah variabel yang akan diukur menjadi sebuah indikator variabel, kemudian indikator-indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang bisa berupa pernyataan atau pertanyaan.

Secara umum kategori penelitian yang digunakan pada sekaligus yaitu 1 sampai 5 dan penelitian skor masing-masing angka ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 6
Skala Likert

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

H. Metode analisis data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji validitas

Uji validitas ini digunakan untuk dapat mengetahui apakah butir pernyataan yang dibuat valid atau tidak jika pertanyaan di dalam kuesioner dapat mengungkapkan apa yang akan diukur, maka kesannya tersebut dikatakan valid. Pengujian ini menggunakan perangkat komputer SPSS 26 untuk mengukur validitas instrumen menggunakan rumus peason produk moment sebagai berikut:

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

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

ΣY^2 = jumlah kuadrat nilai Y

Dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

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

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

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menentukan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten (Basuki, 2015:73). Uji reliabilitas dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode cronbach alpha dengan rumus sebagai berikut.

$$r_1 = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Sumber : Hairun (2020:111)

Keterangan:

n = banyaknya butir soal

S_i^2 = jumlah varians skor tiap butir

S_t^2 = varians skor total

2. Uji asumsi klasik

a. Uji normalitas

Uji normalitas merupakan uji untuk dapat mengetahui apakah itu populasi data distribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas dalam penelitian ini adalah analisis statistik

dengan menggunakan kolmogrov-smirnov test dan taraf signifikansi 0,05 atau 5% dengan rumus sebagai berikut.

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

Sumber : Sugiyono, (2016:257)

Dasar pengambilan dalam keputusan uji normalitas adalah 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 tidaknya hubungan yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model eksresi linear berganda (Dulu, 2019:120). VIF (Variance Inflation Factor) jadi model untuk mendeteksi adanya multikolinearitas pada suatu model dengan rumus VIF untuk koefisien regresi-j sebagai berikut.

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

Sumber : Ghazali (2016:103)

Dasar pengambilan dalam keputusan uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan dua cara, yakni:

1) Melihat nilai *tolerance*

- a) Jika nilai *tolerance* > 0.10 , maka artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.
- b) Jika nilai *tolerance* < 0.10 , maka artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

2) Melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

- a) Jika nilai VIF < 10 , maka artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

Jika nilai VIF > 10 , maka artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

c. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi tersebut terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* 1 pengamatan ke pengamatan yang lain (Dulu, 2019:122-123).

Cara untuk memprediksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola scatterplot model tersebut. Analisis pada gambar scatterplot yang menyatakan bahwa model linear berganda tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

- 1) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka 0.
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.

- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan menyempit kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik dan sebaliknya tidak berpola.

d. Uji linearitas

Uji linearitas ini dipergunakan untuk melihat apakah model yang dibentuk mempunyai hubungan linear atau tidak titik dalam pengambilan keputusan pada uji linearitas yaitu dengan melihat *signifikan deviation form linearity*. Jika nilai signifikannya $> 0,05$ maka terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen (bebas) dengan variabel dependen (terikat). Sedangkan, jika nilai signifikannya $< 0,05$ maka tidak terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen (bebas) dengan variabel dependen (terikat).

Rumus uji linearitas yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut.

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

Sumber : Sugiyono, (2016:265)

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

3. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dapat digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang sudah terkumpul. Menurut Ghazi, S & Sunindyo, A (2016:2) statistic deskriptif merupakan statistic yang mempunyai tugas-tugas untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisa data serta menyajikan dalam bentuk yang baik. Adapun analisis statistic deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini yaitu nilai minimum, nilai maksimum, dan nilai rata-rata. Analisa statistic deskriptif ini menggunakan analisis *mean weight* atau bisa juga disebut rata-rata tertimbang dan rentang skala. Berikut rumus rata-rata tertimbang yang digunakan:

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

Sumber: Hek (2021:63)

Keterangan:

X = rata-rata tertimbang

X_i = frekuensi

W_i = bobot

Sedangkan rumus yang dipakai untuk menghitung rentang skala sebagai berikut:

$$\text{Rentang Skala} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Jumlah pilihan jawaban}} = \frac{5-1}{5} = 0,80$$

Sumber: Riyanto & Hatmawan (2020:54)

Dari hasil perhitungan rentang skala diatas, dapat diperoleh jarak antar kategori sebesar 0.80, sehingga peneliti menggunakan tabel rentang skala sebagai berikut:

Tabel 7
Rentang Skala

Rentang Skala	Kategori
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 & Hatmawan (2020:54)

4. Analisis Korelasi

Analisis korelasi merupakan analisis statistik yang berguna untuk mengetahui kerentanan hubungan antara variabel-variabel (Yamin, 2021:165). Rumus korelasi ganda 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_{yx1x2} = korelasi antara variabel X_1 dan X_2 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_{x1x2} = korelasi Product Moment antara X_1 dan X_2

Menurut Yamin (2021:165) koefisien korelasi (r) ini menggambarkan suatu derajat keeratan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Nilai koefisien harus terdapat dalam batas-batas -1 hingga +1 ($-1 < r < +1$), sehingga menghasilkan beberapa kemungkinan, yaitu:

- a. Bila $r = -1$ atau mendekati -1, maka menunjukkan terdapat keeratan hubungan negatif sempurna antara variabel-variabel yang diteliti.
- b. Bila $r = +1$ atau mendekati +1, maka menunjukkan terdapat keeratan hubungan positif sempurna antara variabel-variabel yang diteliti.
- c. Bila $r = 0$ atau mendekati 0, maka menunjukkan tidak adanya hubungan sempurna antara variabel-variabel yang diteliti.

Untuk mengetahui apakah adanya keeratan antara harga, promosi, dan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen resto gurame cobek mang dayat di Kota Bogor, peneliti menggunakan tabel interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

Tabel 8
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	Lemah
0,00 – 0,199	Sangat Lemah

Sumber : Riduwan & Akdon (2020:124)

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independent (bebas) terhadap satu variabel dependen (terikat). Model ini mengasumsikan adanya hubungan satugaris linear/lurus antara variabel dependen (terikat) dengan masing-masing prediktornya.

Analisis regresi linear berganda pada penelitian ini merupakan hubungan linear antara kualitas produk dan kualitas pelayanan (X1 dan X2) dan variabel dependen (terikat) kepuasan konsumen (Y). Untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen (bebas) dengan variabel dependen (terikat), apakah masing-masing dari variabel independen (bebas) memiliki pengaruh positif dan apakah nilai variabel independen (bebas) akan naik atau turun. Analisis regresi berganda dapat dilakukan jika jumlah variabel independent (bebas) minimal dua.

Analisis data ini menggunakan program SPSS26 dengan rumus sebagai berikut:

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

Sumber: Riduwan & Akdon (2020:142)

Keterangan:

Y = kepuasan konsumen

a = konstanta

β_1 = koefisien regresi kualitas produk

β_2 = koefisien kualitas pelayanan

X_1 = kualitas produk

X_2 = kualitas pelayanan

ε = *error term*

6. Uji Hipotesis

a. Hipotesis Statistik Secara Parsial (Uji t)

Uji parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (bebas) yaitu kualitas produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2), memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan konsumen (Y) secara parsial.

- 1) $H_0 : \beta_1 = 0$: Tidak memiliki pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen
- 2) $H_a : \beta_1 \neq 0$: Memiliki pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen
- 3) $H_0 : \beta_2 = 0$: Tidak memiliki pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen
- 4) $H_a : \beta_2 \neq 0$: Memiliki pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen

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

b. Hipotesis Statistik Secara Simultan (Uji F)

Uji simultan digunakan untuk melihat apakah variabel independen (bebas) yaitu kualitas pelayanan (X_1) kualitas produk (X_2) dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen (Y) secara simultan atau bersama-sama. Dalam penelitian ini dilakukan uji hipotesa dengan langkah dan asumsi sebagai berikut:

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

Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

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

Ada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

Dengan kriteria pengujian

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

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

7. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi merupakan ukuran yang dapat digunakan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Dalam menentukan R² dapat dilihat dari hasil output SPSS, jika nilai R² semakin besar maka menunjukkan bahwa terdapat variasi perubahan dan signifikan dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) demikian sebaliknya. Koefisien determinasi dapat dirumuskan sebagai berikut.

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

Sumber : Riduwan & Akdon (2020:125)

Keterangan:

KP = Nilai Koefisien Determinasi

R = Nilai Koefisien Korelasi