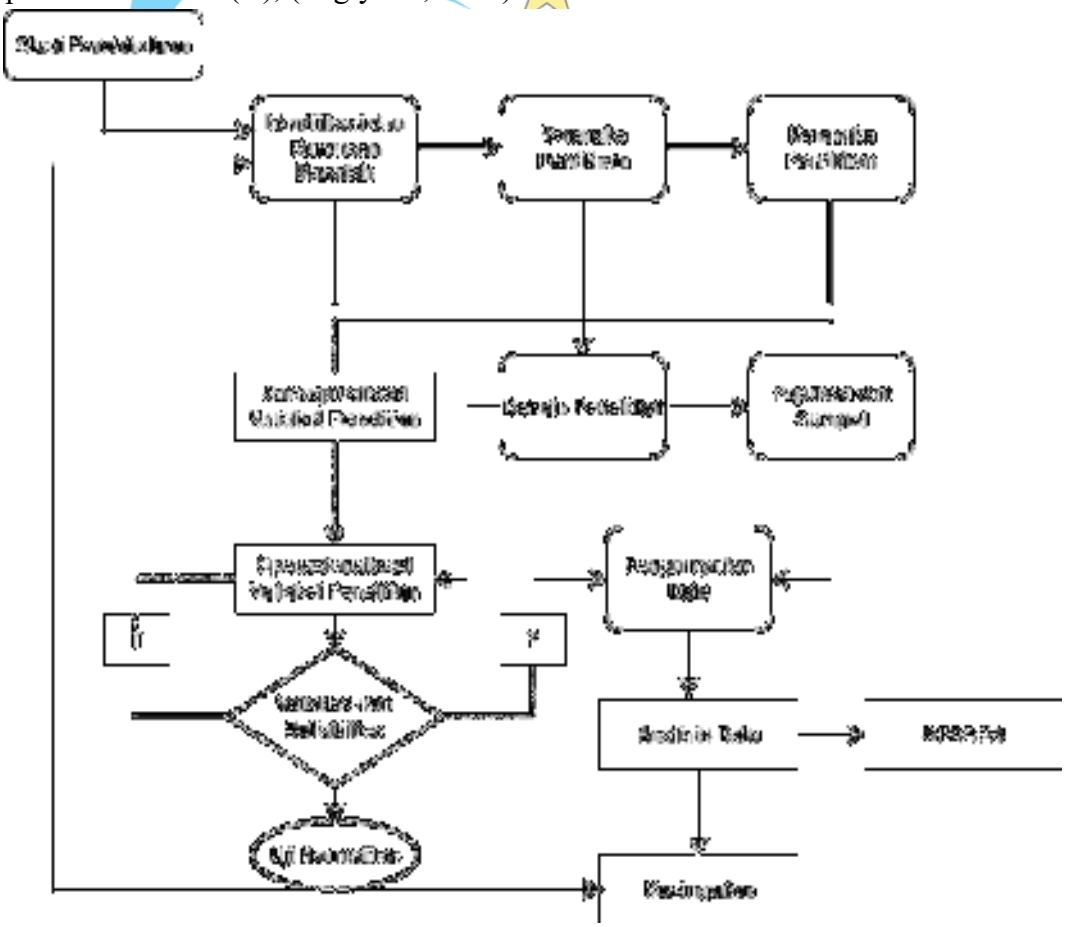
# BAB III
# METODOLOGI PENELITIAN

## 3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian survei, yaitu dengan cara mengumpulkan data dan informasi untuk memperoleh fakta-fakta dan keterangan mengenai konsumen dalam keputusan pembelian dari responden menggunakan kuisioner. Menurut (Sugiyono, 2008), penelitian survey atau lengkapnya *self-administered survey* adalah pengumpulan data yang menggunakan instrumen kuisioner untuk mendapatkan tanggapan dari responden. Penelitian ini digolongkan ke dalam penelitian asosiatif kausal. Penelitian asosiatif kausal merupakan penelitianyang mencari hubungan atau pengaruh sebab akibat yaitu hubungan atau pengaruh variabel bebas
(X) terhadap variabel terikat (Y), (Sugiyono, 2008).



**Gambar 3.3 Desain Penelitian**

**Sumber : Fadli, Uus MD (2021)**

Pada gambar 3.2 ini desain penelitian menjelaskan mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian. Tahap awal yang dilakukan peneliti ialah dengan melakukan studi pendahuluan pada objek penelitian, yaitu mahasiswa dan mahasiswi manajemen angkatan 2018 yang suka menonton bioskop di Resinda Park Mall Karawang di Universitas Buana Perjuangan Karawang. Dengan melakukan observasi atau pra penelitian dan mendapatkan data serta informasi permasalahan yang dijadikan latar belakang penelitian. Lalu menjabarkan latar bekakang penelitian dilakukan identifikasi masalah, sebagai dasar dalam membuat kerangka pemikiran penelitian yang selanjutnya menentukan hipotesis penelitian. Setelah membuat latar belakang dan identifikasi masalah, dibuat suatu desain penelitian sebagai kerangka untuk melakukan langkah-langkah penelitian selanjutnya yang akan diteliti dengan beberapa literatur dan studi pustaka yang sesuai dengan tema penelitian untuk kemudian diperoleh definisi mengenai variabel-variabel penelitian tersebut. Dari jumlah sampel yang telah diketahui dapat di peroleh data-data dari para responden untuk kemudian dikumpulkan dan di analisis melalui analisis liner berganda. Sebelum melakukan analisis terhadap data yang telah terkumpul dari para responden dilakukan uji validitas terlebih dahulu, bila valid maka data tersebut dapat dianalisis, sedangkan jika tidak valid bisa di pertimbangkan apakah tetap diikutkan dalam uji normalitas dan analisis selanjutnya atau kembali merujuk pada definisi variable penelitian secara operasional. Tahapan terakhir, setelah dilakukan uji normalitas dan analisis data maka peneliti dapat menarik kesimpulan atas hasil analisis tersebut.

## 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 3.2.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di bioskop Cinema XXI Resinda Park Mall Jl.Resinda Raya NO. 2 Karawang Barat Karawang 41361, Jawa Barat Indnesia .Waktu pelasanaan penelitian pada bulan Maret – Mei tahun 2022 pada mahasiswa angkatan 2018 fakultas ekonomi dan bisnis

### 3.2.2 Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini di lakukan pada Cinema XXI Resinda Park Mall Karawang selama 6 bulan dengan rincian agenda sebagai berikut:

**Tabel 1.2**
**Waktu Penelitian**

| No | Kegiatan | Waktu Penelitian | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Juli | Agustus | September | Oktober | November | Desember |
| 1 | Pra Survey | | | | | | |
| 2 | Penulisan Proposal | | | | | | |
| 3 | Perbaikan Proposal | | | | | | |
| 4 | Seminar Proposal | | | | | | |
| 5 | Pengumpulan Data | | | | | | |
| 6 | Analisis Data | | | | | | |
| 7 | Penulisan Skripsi | | | | | | |
| 8 | Perbaikan Skripsi | | | | | | |
| 9 | Sidang Skripsi | | | | | | |

Sumber: Data Penelitian, 2021

## 3.3 Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian ditetapkan oleh penelitian dalam bentuk objek, untuk dipelajari sehingga memperoleh suatu informasi mengenai hal tersebut, yang selanjutnya dapat menarik kesimpulan. Hubungan suatu variabel yang lainnya memiliki perbedaan sebagai berikut:

1. Variabel bebas ( *Variabel independen*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi pemicu perubahannya atau munculnya variabel terikat (dependen), yang disimbolkan dengan simbol (X). Dalam penelitian ini yaitu

   Kualitas pelayanan(X1) adalah upaya dalam pemenuhan keutuhan dan keinginan pelanggan dan ketepatan dalam cara menyampaian. merupakan aspek penting dalam menjalankan bisnis pada cinema XXI Resinda Park Mall Dalam penelitian ini, untuk melakukan pengukuran pada kualitas produk, maka digunakan dimensi yang dikemukakan oleh ((Tjiptono, F., & Chandra, 2022).) diantaranya adalah : a) Bukti fisik (tangibles); b) Reliabilitas (reliability); c) Daya tanggap (responsiveness); d) Jaminan (assurance); dan e) Empati (emphaty).

   Cara mengukur keputusan pembelian dalam operasional yaitu dengan menggunakan skala ordinal (Likert) yang diberi pilihan jawaban mulai dari nilai terendah sampai tertinggi,

yaitu diataranya 1 = sangat tidak setuju (STS), 2 = tidak setuju (TS), 3 = cukup setuju (CS), 4 = setuju (S), dan 5 = sangat setuju (SS). Dalam hal ini responden dapat memilih jawaban sesuai dengan kondisi objektif menurut persepsinya.

Harga (x2)merupakan nilai yang harus di bayarkan atas jasa yang di berikan sebagai imbalan pada cinema XXI Resinda Park Mall maka di gunakan dimensi sebagai berikut: Ada tiga dimensi harga yaitu keterjangkauan harga, diskon/potongan harga dan cara pembayaran. Cara mengukur keputusan pembelian dalam operasional yaitu dengan menggunakan skala ordinal (Likert) yang diberi pilihan jawaban mulai dari nilai terendah sampai tertinggi, yaitu diataranya 1 = sangat tidak setuju (STS), 2 = tidak setuju (TS), 3 = cukup setuju (CS), 4 = setuju (S), dan 5 = sangat setuju (SS). Dalam hal ini responden dapat memilih jawaban sesuai dengan kondisi objektif menurut persepsinya.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*) atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepuasaan Pelanggan (Y)".kepuasan pelanggan merupakan respon perasaan tanggapan senang ataupun kecewa yang timbul pada pelanggan setelah menerima produk atau jasa yang diberikan Berikut dimensi kepuasanpelanggan menurut Majid (2015:169), Dimensi utama kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Tepat Waktu (On Time Perfomance)
   Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
2. Aksebilitas (Accessbility)
   Kemudahan, kecepatan dan ketepatan dalam melayani.
3. Pelayanan (Service)
   Keramahan dan ketanggapan karyawan serta kenyamanan pelanggan.
4. Harga (Price) T
   arif atau harga yang dikenakan sesuai dan terjangkau.



Universitas Buana Perjuangan Karawang

**Tabel 1.3**
**Definisi Operasional Variabel**

| Variabel | Konsep Variabel | Dimensi | Indikator | Skala | Item Kuesioner |
|---|---|---|---|---|---|
| Kualitas Pelayanan (X1) | Menurut Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2014:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebalik nya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategi. | 1.*Tangibles* | 1. Kebersihan Cinema xxi Resinda Park Mall dari aspek kondisi.<br>2. Penataan ruang meliputi<br>3. Kerapihan Karyawan. | Ordinal | 1,2,3 |
| | | 2. *Reability* | 1. Kenyaman konsumen saat dilayani oleh karyawan.<br>2. Ketepatan waktu jam buka Cinema XXI Resinda Park Mall sesuai degan jadwal.<br>3. Kemampuan karyawan Cinema XXI Resinda Park Mall dapat memberikan | Ordinal | 4,5,6 |


Universitas Buana Perjuangan Karawang

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | kebutuhan konsumen. | | |
| | | 3.*Responsiveness* | 1. Karyawan tanggap dalam merespon keluhan konsumen.<br>2. Kecepatan karyawan dalam melakukan pelayanan.<br>3. Penguasaan tenaga penjual tentang Jam Tayang dan persediaan . | Ordinal | 7,8,9 |
| | | 4.*Assurance* | 1. Meyakinkan konsumen bahwa produk yang ditawarkan memiliki kualtias terjamin.<br>2. Kesesuian antara jumlah dan jenis belanja dengan struk belanja. | Ordinal | 10,11,12 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | 3. Keamanan tempat parker konsumen. | | |
| | | 5.*Emphaty* | 1. Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen.<br>2. Perhatian Kayawan kepada konsumen.<br>3. Keramahan karyawan kepada konsumen. | Ordinal | 13,14,15 |

UBP KARAWANG

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Harga (X2) | (Darmansah & Yosepha, 2020) harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa | Keterjangkauan | 1. Kesesuaian harga dengan kualitas .<br>2. Kesesuaian harga dengan manfaat.<br>3. Harga bersaing. | Ordinal<br><br>Ordinal | 1,2,3,4,5<br><br>6,7,8,9,10<br><br>11,12,13,14,15 |



Universitas Buana Perjuangan Karawang

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Kepuasan Pelanggan (Y) | Menurut Fandy Tjiptono (2016:146) Kepuasan adalah evaluasi seorang konsumen berupa perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapanya. | 1. Kinerja | 1. Perilaku pelayanan<br>2. Keyakinan<br>3. Kebersihan dan Kerapihan | | 1,2,3,4,5<br><br><br><br><br>6,7,8,9,10 |
| | | | 1. Nilai konsumen<br>2. Respon konsumen<br>3. Persepsi konsumen | Ordinal | 11,12,13,14,15 |
| | | | | | |

Sumber:diolah dari berbagai sumber 2022

### 3.2.2 Populasi,Sampel,Teknik Sampling

### 3.4.1 Populasi Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan subjek penelitian atau orang yang karakteristiknya hendak di teliti. Menurut (Ismiyanto, 2021) mengatakan populasi adalah keseluruhan subjek atau totalitas subjek penelitian yang dapat berupa orang, benda, suatu hal yang di dalamnya dapat diperoleh san atau dapat memberikan informasi(data).

Pada penelitian ini populasinya adalah mahasiswa program studi manajemen angkatan 2018 Universitas Buana Perjuangan Karawang yang menonton bioskop di cinema Resinda Park Mall Karawang .

### 3.4.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Manullang dan Pakpahan (2014) Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi penelitian. Penelitian ini dalam menentukan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*.

Rumus Lemeshow ini digunakan karena jumlah populasi yang tidak diketahui atau tidak terbatas (*infinite population*). Adapun rumus Lemeshow adalah sebagai berikut

$$n=\frac{z^2\,P(1-2)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = sampling error = 10%

Melalui rumus di atas, maka dapat dihitung jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2\ P(1-P)}{d^2}$$

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

$$n = \frac{3{,}8416 \,.0{,}25}{0{,}01}$$

$$n = 96{,}04$$

Dengan menggunakan rumus Lemeshow di atas, maka nilai sampel (n) yang didapat adalah sebesar 96,04.

Berdasarkan perhitungan rumus tersebut diatas, maka jumlah sampel penelitian yang menjadi responden sebanyak 96 responden dari mahasiswa dan mahasiswi manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang angakatan 2018 yang menonton di cinema XXI resinda park mall karawang. Hal ini dilakukan untuk mempermudah pengolahan data untuk hasil pengujian lebih baik

### 3.4.3 Teknik Sampling

*Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi, sampling sistematis, kuota, aksidental, *purposive, jenuh, snowball*. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2016:85) bahwa: "purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu

Alasan menggunakan teknik *Purposive Sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, penulis memilih teknik *Purposive Sampling* yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

## 3.3 Pengumpulan data penelitian

### 3.3.3 Sumber data penelitian

Teknik pengumpulan data artinya cara-cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang diperlukan pada penelitian. Sumber Data Penelitian:

a. Data primer, diperoleh pribadi dari responden Penonton cinema XXI Resinda Park Mall Karawang. Menggunakan bentuk data primer berupa data yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan harga.

b. Data sekunder, diperoleh secara tidak langsung menggunakan cara membaca dan mengkaji buku-buku dan literatur-literatur yang bekerjasama dengan masalah yang akan diteliti, guna memperoleh data teoritis yang relevan dengan pokok persoalan yang dibahas.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Studi Pustaka

   Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku, literature, jurnal-jurnal dan referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan peneliti terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

2. Peneliti melakukan Penelitian Lapangan (*Field Research*) yang merupakan cara untuk memperoleh data primer yang secara langsung melibatkan pihak responden dan dijadikan sampel dalam penelitian. Metode penelitian lapangan yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

   Lapangan (*Field Research*)

   Penelitian lapangan dilakukan dengan mengadakan penelitian langsung pada objek atau perusahaan yang akan diteliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan tersebut melalui:

3. Kuesioner

   Kuisoner meripakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden yang menjadi penonton di bioskop cinema XXI Resinda Park Mall Karawang dengan mengisi dan mengikuti panduan yang ada pada kuisoner.

#### 3.4.1 Instrumen Penelitian

Menunjukan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan

data yang dikumpulkan oleh peneliti. Untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item degan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Kriteria yang digunakan dalam menentukan suatu instrumen valid atau tidak adalah dengan menggunakan *bivariate pearson*. *Bivariate Pearson* (*Korelasi Pearson Product Moment*) merupakan analisis korelasi dengan cara mengkorelasikan masing–masing skor item dengan skor total, skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item (Sugiyono (2016:348).

Dalam daftar pertanyaan kuisioner memperoleh data berkaitan dengan Kualitas Pelayanan, harga serta memperoleh data yang berkaitan dengan keputusan pembelian. Skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala likert 1-5 dengan penjelasan sebagai berikut:

1. SS : Sangat setuju skor 5
2. S : Setuju skor 4
3. N : Cukup setuju skor 3
4. TS : Tidak setuju skor 2
5. STS : Sangat tidak setuju skor 1

### 3.4.2 Penguji Instrumen

**1) Uji Validitas**

Menurut Menurut Sugiyono (2019:125) derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan peneliti.

$$r = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$ Fadli (2019:27)

Keterangan:

r Hitung= koefisien korelasi

$\sum X_1$= jumlah skor item

$\sum Y_1$= jumlah skor total item

n = jumlah responden

Dasar pengambilan keputusan uji validitas:

1. Taraf kepercayaan (sig 5%)
2. Nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka $H_0$ diterima, artinya butir kuesioner yang dimaksud dinyatakan valid
3. Nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka $H_0$ ditolak, artinya butir kuesioner yang dimaksud tidak valid

**2) Uji Reliabilitas**

Suatu ukuran yang menunjukan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya (dapat diandalkan) atau dengan kata lain menunjukan sejauh mana hasil pengukuran tersebut tetap konsisten jika dapat dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Uji Reliabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang sudah memenuhi Uji Validitas dan tidak memenuhi, maka tidak perlu diteruskan untuk di Uji Reliabilitas. Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi atau ketepatan data dalam rdinal waktu tertentu (Sugiyono, 2016:173).

Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas:

1. Nilai $r_{Alpha} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut reliabel.
2. Nilai $r_{Alpha} < r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut tidak reliabel.

### 3.5 Uji Asumsi klasik

#### 3.5.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel Independen memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya berdistribusi normal atau mendekati normal. Untuk melihat apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak dengan menggambarkan penyebaran data melalui grafik. Jika data menyebar disekitar diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi normalitas. Rumus yang digunakan dalam uji normalitas ini adalah rumus Kolmogorov-Smirnov. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut :

1. Perumusan hipotesis masing-masing variabel
   H0: data berdistribusi normal
   Ha: data berdistribusi normal
2. Kriteria pengambilan pengujian dua
   Melihat angka probabilitas, dengan ketentuan yaitu.
   a. Probabilitas > 0,05 maka H0 di tolak
   b. Probabilitas < 0,05 maka Ha di terima

### 3.5.2 Analisis Data

Analisis data adalah suatu cara untuk mengolah data hasil penelitian untuk menjadi informasi yang nantinya dapat digunakan dalam pengambilan keputusan. Berikut merupakan analisis data yang dilakukan. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 24.

## 3.6. Rancangan Analasis

### 3.6.1 Analisis Deskriptif

**1. Analisis Distribusi**

Analisis deskriptif atau distribusi bertujuan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan data penelitian yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Menurut Basu Swastha, definisi distribusi merupakan saluran pemasaran yang dipakai oleh pembuat produk untuk mengirimkan produknya ke industri atau konsumen. Lembaga yangterdapat pada saluran distribusi adalah produsen, distributor, konsumen atau industri

Analisis statistik deskriptif digunakan hanya untuk menyajikan dan menganalisis data disertai dengan perhitungan agar dapat memperjelas keadaan atau karakteristik data yang bersangkutan. Statistik deskriptif memberikan informasi atau deskripsi data yang dilihat dari nilai rata – rata (mean), standar deviasi, minimum, maksimum, sum, range, kurtosis dan skewness Ghozali, (2018:19).

**2. Analisis Rentang Skala**

Dalam proses pengumpulan data, perlu untuk menetukan rentang skala yang dilakukan pada penelitian ini, dengan menggunakan rumus sebagai berikut: jumlah sampel yang diambil 96 responden.

Diketahui:

n : Jumlah Sampel

m : Jumlah alternative jawaban (Skor = 5)

Pada penelitian ini penulis menggunakan populasi sampel (N)

$$RS = \frac{n(m-1)}{m} \leftrightarrow \frac{96(5-1)}{5} = 76$$

Dalam menganalisis rentang skala, setiap kuesioner memiliki lima pilihan jawaban dengan masing-masing nilai yang berbeda, berdasarkan skala likert dari skala terendah sampai tertinggi.

Jumlah sampel yang benar sebanyak 96 orang. Instrument menggunakan skala likert pada skala terendah 1 dan skala tertinggi 5. Maka perhitungan skala untuk penilian setiap kriteria adalah

Skala terendah = skor terendah x jumlah sampel (n)

= 1 x 96= 96

Skala tertinggi = skor tertinggi x jumlah sampel (n)

= 5 x 96 = 480

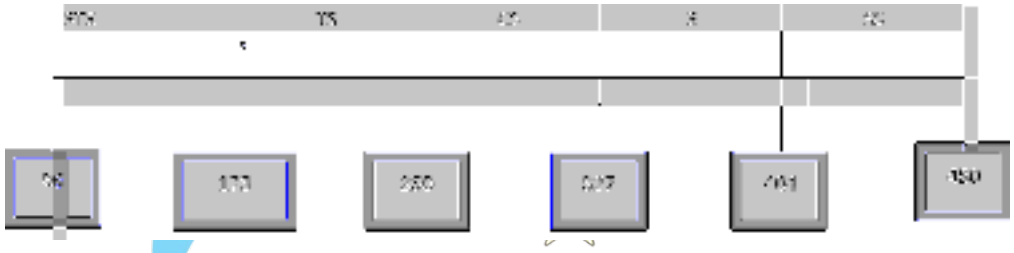
**Tabel 3.6**
**Analisis Rentang Skala**

| Bobot Skor | Rentang Skala | Kriteria |
|---|---|---|
| 1 | 96 – 172 | Sangat Tidak Setuju |
| 2 | 173 – 249 | Tidak Setuju |

| | | |
|---|---|---|
| 3 | 250 - 326 | Cukup Setuju |
| 4 | 327- 403 | Setuju |
| 5 | 404 - 480 | Sangat Setuju |

Sumber: Sugiyono, 2017: 95

Jumlah skor ideal (Kriterium) untuk seluruh item = 5 x 96 = 480 (seandainya semua menjawab SS), dan skor terendah 100 (sangat Tidak Baik), nilai skor disesuaikan dari kuesioner.



**Gambar 3.2Rentang Skala**

### 3.6.2 Analisis Verifikatif

**1. Transformasi Data**

Menurut Ghozali (2018) transformasi data adalah data yang tidak berdistribusi secara normal dan dapat ditransformasi agar data tersebut menjadi normal. Untuk menormalkan data harus terlebih dahulu mengetahui bentuk grafik histogram dari data yang ada apakah termasuk *moderate positive skewners* dengan bentuk L, dan lain-lain. Dengan mengetahui bentuk grafik histogram, maka dapat membentuk transformasinya.

**2. Regresi Linear Berganda**

Analisis liniear berganda merupakan analisis yang di gunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas (*independen*) terhadap variabel terikat (*dependent*). Menurut Ghozali (2018:142) analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

Berikut merupakan rumus dalam analisis liniear berganda:

$$\mathbf{Y = \alpha + \beta 1\ X1 + \beta 2\ X2 + \varepsilon}$$

Keterangan:

X1 = Kualitas Pelayanan  Y = Harga

X2 = Kepuasan Pelanggan  α = Konstantan

ε = Kesalahan Residua  β = Koefisien Regresi

**3. Koefisien Determinasi**

Menurut Ghozali (2018:97) Koefisien determinasi ($R^2$) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu Nilai $R^2$ yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Sebaliknya jika nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

### 3.6.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah suatu cara mengolah data penelitian agar bisa menjawab permasalahan dalam penelitian. Pengujian hipotesis yang dilakukan antara lain.

#### 3.6.3.1 Uji Parsial (Uji t)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila hasil uji $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, berarti variabel bebas cukup signifikan untuk menjelaskan variabel dependen.

Untuk menguji koefisien korelasi *product moment* dapat digunakan statistik uji t yang rumusnya sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sumber: Ghozali (2018)

Keterangan:

t = Nilai uji t

r = Koefisien korelasi

r = Koefisien determinasi

n = Jumlah sampel

Selanjutnya pada uji t menggunakan tingkat signifikan (p) 0,05 dengan kriteria :

1. Jika nilai signifikan < probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y atau hipotesis diterima.
2. Jika nilai signifikan > probabilitas 0,05 maka tidak ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y atau hipotesis ditolak.

### 3.6.2.2 Uji F (Simultan)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Apabila hasil uji $F_{hitung} \geq$ Ftabel berarti variabel cukup signifikan untuk menjelaskan variabel dependen. Menurut Ghozali (2018:98) Uji F dilakukan untuk menguji signifikan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) secara bersama-sama. Uji F menggunakan rumus sebagai berikut.

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

Keterangan:

$F_h$ = Uji F

k = Jumlah variabel independen

RW = Koefisien lorelasi ganda yang telah ditemukan

n = Jumlah sampel

Selanjutnya, pada uji f menggunakan tingkat signifikan 0,05 dengan kriteria:

1. Jika nilai signifikan (sig) < 0,05 maka hipotesis diterima
2. Jika nilai signifikan (sig) > 0,05 maka hipotesis ditolak