

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis penelitian

1. Pendekatan penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan meneliti seberapa besar pengaruh variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).⁷⁸ Pendapat lain mengatakan bahwa penelitian kuantitatif merupakan suatu pendekatan yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan dari hasilnya.⁷⁹

Menurut Tanzeh pada bukunya pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, dan membangun fakta, menunjukkan gabungan antarvariabel, memberikan deskripsi statistic, menaksir dan meramalkan hasilnya. Desain penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif harus terstruktur, baku, formal, dan dirancang sematang mungkin sebelumnya.⁸⁰ Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang berfokus pada kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di UD.Sukron Tulungagung.

⁷⁸ Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 11

⁷⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 12

⁸⁰ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta : Teras, 2011), hal. 99

2. Jenis penelitian

Sedangkan jenis penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variable atau lebih. Penelitian asosiatif mempunyai tingkatan yang tertinggi apabila dibandingkan dengan penelitian deskriptif komperatif. Dengan penelitian asosiatif ini maka akan dapat dibangun teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.⁸¹ Dalam judul penelitian ini, penelitian menjelaskan apakah ada pengaruh kualitas pelayanan ,kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di UD.Sukron Tulungagung .

B. Populasi, sampling dan sampel penelitian.

1. Populasi

Menurut Supardi, “Populasi adalah suatu kesatuan individu atau ubyek pada wilayah dan waktu serta dengan kualitas tertentu yang akan diamati/diteliti”.⁸² Menurut Maulidi, “Populasi adalah himpunan semua individu atau objek yang menjadi bahan pembicaraan atau bahan penelitian”.⁸³ Sedangkan menurut Sugiyono, “Populasi (population), yaitu sekelompok orang, kejadian atau gejala sesuatu

⁸¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitaif Dan Kombinasi*,(Bandung: Alfabeta,2015), hal. 11

⁸² Supardi, *Metode Penelitian Ekonomi & Bisnis*, (Yogyakarta: UII, 2005), hlm. 101

⁸³ Ali Maulidi, *Teknik Belajar Statistika 2*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2016), hlm. 2

yang mempunyai karakteristik tertentu.”⁸⁴ Populasi bisa terdiri atas orang dan dapat pula berupa objek tertentu, populasi juga bisa terbatas dan tidak terbatas.⁸⁵ Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah customer atau pelanggan pada Usaha Dagang Sukron Tulungagung yaitu 3538 pelanggan.

2. Sampling Penelitian

Menurut Priadana dan Muis, “*Sampling* adalah cara pengambilan sampel dengan menggunakan metode tertentu.”⁸⁶ Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* yaitu pengambilan sampel penelitian secara non-random (tidak acak). Dalam teknik ini pengambilan sampelnya tidak menggunakan teknik-teknik statistik (non statistik), berarti setiap calon anggota populasi karena tidak diketahui sebelumnya memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi sampel penelitian.

Teknik pengambilan *sampling* yang digunakan adalah *teknik sampling insidental*. *Sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan /insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber

⁸⁴ Moh. Sidik Priadana & Saludin Muis, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hlm. 102

⁸⁵ Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hlm.

⁸⁶ Moh. Sidik Priadana & Saludin Muis, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. . . hlm. 40

data.⁸⁷ Dalam penelitian ini peneliti menentukan sampel konsumen di Usaha Dagang Sukron Tulungagung, siapa saja orang yang masuk toko dan berbelanja untuk pertama kali akan ditetapkan sebagai sampel penelitian.

3. Sampel penelitian

Menurut Supardi, “sampel penelitian adalah bagian dari populasi yang dijadikan subyek penelitian sebagai “wakil” dari para anggota populasi.”⁸⁸ Menurutnya, sampel penelitian baik secara kualitatif maupun kuantitatif harus mewakili keadaan populasi penelitian, sampel penelitian menjadi sangat penting karena menggambarkan keadaan populasi dan hanya mengambil sumber data sebagian dari anggota populasi.

Pengacakan sampel adalah sebuah prosedur dalam penelitian kuantitatif untuk memilih partisipan. Hal ini berarti bahwa masing-masing individu dalam sebuah populasi memiliki kemungkinan yang sama untuk terpilih dan terjaring sebagai sampel.⁸⁹ Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Tulungagung yang pernah membeli Barang di Usaha Dagang Sukron Tulungagung. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin yaitu:

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

⁸⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, . . .*, hlm. 126

⁸⁸ Supardi, *Metode Penelitian Ekonomi & Bisnis*, (Yogyakarta: UII, 2005), hlm. 103

⁸⁹ John W. Creswell, *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, Third Edition, Terjemh. Achmad Fawaid, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, cetakan ketiga, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2013), hlm. 353

Dimana: n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e^2 = Presisi yang ditetapkan

Berdasarkan data yang didapat dari Usaha Dagang Sukron Tulungagung. Usaha Dagang Sukron Tulungagung memiliki jumlah *costumer* 3538 pelanggan, dalam hal ini penulis menetapkan tingkat kesalahan sebesar 10%. Maka dapat dirumuskan:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{4638}{1 + 4638 (0,1)^2} = 97,88$$

Maka dari hasil penghitungan tersebut diperoleh hasil 97,88. Dengan demikian, penulis menetapkan responden sebesar 100 pelanggan pada UD.Sukron Tulungagung.

C. Sumber data, Variabel dan skala pengukuran

1. Sumber Data

- a. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama.⁹⁰ Pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.
- b. Data sekunder merupakan jenis data yang diperoleh dan digali melalui hasil pengolahan pihak kedua dari hasil penelitian lapangannya.⁹¹ pengumpulan data sekunder ini diperoleh dari data banyaknya *costumer*/pelanggan yang ada di UD Sukron Tulungagung.

⁹⁰ Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2009), hlm. 131

⁹¹ Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2005), hlm. 121

2. Variable penelitian

Variable dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan orang lain atau satu obyek dengan obyek lain. Kotlinger dalam bukunya Sugiyono juga menyatakan bahwa variable konstruk atau sifat yang akan dipelajari. Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa variable penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai orang, obyek ataupun kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat tiga variable penelitian, adapun variable-variabel tersebut adalah :

- a. Variable independen : variable ini sering disebut dengan variable stimulus. Menurut kamus besar bahasa Indonesia bisa disebut dengan variable bebas. Variable bebas merupakan variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable dependen (terikat). Puguh Suharso juga menyebutkan variable independen variable atau variable bebas (X) atau variable *predictor*, merupakan variable yang dapat mempengaruhi hubungan positif dan negative.⁹² Adapun variable bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, Kualitas produk Dan harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di UD. Sukron Tulungagung.

⁹² Puguh Suharsono, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, (Jakarta : PT. Indeks, 2009), hal.36

b. Variable dependen atau variable terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁹³ Pendapat lain menyatakan variabel terikat atau disebut juga variabel kriteria, menjadi perhatian utama (sebagai factor yang berlaku dalam pengamatan) sekaligus menjadi sasaran penelitian.⁹⁴ Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen.

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya *interval* yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.⁹⁵

Untuk mendapatkan data tentang variabel-variabel yang diteliti survai ini menggunakan skala Likert dengan bobot tertinggi ditiap pertanyaan adalah bobot dan bobot terendah adalah ;

Skor 1 = sangat (tidak setuju / buruk / kurang sekali)

Skor 2 = Tidak (setuju / baik / atau kurang)

Skor 3 = Netral / cukup

Skor 4 = (setuju, baik, suka)

Skor 5 = Sangat (setuju / baik / suka)

⁹³ Sugiyono, *Metode Penelitian...Ibid*, hal. 39

⁹⁴ *Ibid*. hal.92

⁹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian...Ibid*, hal.45

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁹⁶

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Perlu dijelaskan bahwa pengumpulan data dapat dikerjakan berdasarkan pengamatan.⁹⁷ Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Angket/Kuesioner

Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.⁹⁸ Dengan penelitian ini peneliti menggunakan metode angket untuk memperoleh data. Peneliti menggunakan kuisisioner tertutup, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan yang disusun dalam daftar dimana responden tinggal membubuhkan tanda *check* (v) pada kolom yang sesuai. Kuisisioner ini bisa disebut dengan kuisisioner bentuk *check list*.

Memberikan daftar pertanyaan kepada para konsumen UD.Sukron Tulungagung untuk mengetahui tanggapan maupun jawaban yang berkaitan dengan penelitian ini secara obyektif, daftar pernyataan ini disebut juga dengan angket. Angket adalah daftar pertanyaan yang

⁹⁶ *Ibid*, hal.93

⁹⁷ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*. (Yogyakarta : Teras,2011), hal. 83

⁹⁸ Sugiyono,*Metode Penelitian...Ibid*, hal. 92

didistribusikan melalui pos untuk didisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab dibawah pengawasan peneliti.⁹⁹ Jadi, dalam penelitian ini peneliti memberikan angket kepada para konsumen UD.Sukron untuk diberikan angket.

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel indikator, dari indikator menjadi sub indikator yang dapat diukur. Akhirnya, sub indikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat suatu pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh jamaah.¹⁰⁰ Skala Likert yang digunakan untuk menjawab bagian dari pertanyaan atau pernyataan penelitian yang disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 3.1

Skala Likert

No.	Jenis Jawaban	Bobot
1	SS = Sangat Setuju	5
2	S = Setuju	4
3	R = Ragu-Ragu	3
4	TS =Tidak Setuju	2
5	STS = Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Metode Penelitian Kombinasi (*Mixed Method*), Sugiyono, 2015

b. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan untuk mencari data mengenai suatu hal yang dapat berupa catatan, transkrip, buku, jurnal, majalah, notulen rapat, dan lain sebagainya. Data yang diambil dalam penelitian

⁹⁹ Nasution, *Metode Research...Ibid*, hal. 128

¹⁰⁰ *Ibid.*, hal. 139

ini berupa profil UD.Sukron Tulungagung daftar harga produk, dan lain sebagainya yang mungkin diperlukan.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para konsumen yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur sama. Instrumen penelitian dapat dikatakan sebagai alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.¹⁰¹ Instrumen penelitian akan menghasilkan data empiris dengan baik, telah teruji validitas dan realibilitasnya. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.¹⁰²

¹⁰¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, hal. 148

¹⁰² Syofian Siregar, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*....., hal. 161

Tabel 3.2
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel Penelitian	Indikator	Item Pertanyaan
Kualitas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsive (daya tanggap) 2. Assurance (jaminan) 3. Tangibles (wujud) 4. Reability(keandalan) 5. Empathy (Perhatian) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puas dengan ketanggapan para karyawan. 2. Puas dengan jaminan dan sopan santun karyawan. 3. Puas dengan penampilankaryawan. 4. Komunikasi dan pengetahuan karyawan yang bagus pada produk 5. Perhatian dan kepedulian karyawan terhadap konsumen yang baik.
Kualitas produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehandalan 2. Keistimewaan tambahan 3. Daya Tahan 4. Kemampuan pelayanan 5. Kualitas yang di persepsikan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas produk yang terjamin bagus 2. Kelengkapan produk 3. Puas dengan daya tahan produk 4. Puas dengan tanggapan keramahan pelayan 5. Merasa puas dengan reputasi UD(unit Dagang).

Harga	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk 3. Daya saing harga 4. Kesesuaian harga dengan manfaat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Harga bahan pokok di ud sukron terjangkau, Harga bervariasi sesuai dengan ukurannya 2. Harga Bahan bahan pokok Di Ud Sukron sesuai dengan kualitas produk, Harga bahan pokok lebih ekonomis dibandingkan dengan yang lain. 3. Harga bahan pokok di Ud sukron dapat bersaing dengan ud yang lain 4. Harga bahan pokok di Ud sukron sesuai dengan manfaat yang saya rasakan
Kepuasan konsumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Warranty costs</i> 2. Penanganan terhadap komplain 3. <i>Industry reports</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puas dengan bahan baku yang berkualitas 2. Kecepatan menanggapi komplain. 3. Keakuratan pengiriman barang dan perkembangan produk.

E. Teknis Analisis Data

Kata *analysis* dari bahasa Greek, terdiri dari kata “*ana*” dan “*lysis*”. *Ana* artinya atas (*above*), *lysis* artinya memecahkan atau menghancurkan.¹⁰³

Karlinger adalah tokoh penelitian kuantitatif, dia mendefinisikan analisis data sebagai berikut : Dari definisi analisis data karlinger diatas ternyata bahwa analisis data mencakup banyak kegiatan, mengkategorikan data, mentabulasi data yang diarahkan untuk memperoleh jawaban dari problem penelitian.¹⁰⁴

Dalam penelitian kuantitatif, tujuan utama dari analisis data ialah untuk meringkaskan data dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah ditafsirkan, sehingga hubungan antara problem penelitian dapat dipelajari dan di *test*.

Menurut Sugiono, dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.¹⁰⁵ Jadi menganalisis data dalam penelitian kuantitatif berarti proses mensistematisasikan apa yang sedang diteliti dan mengatur hasil wawancara seperti apa yang dilakukan dan dipahami dan agar supaya bisa menyajikan apa yang didapatkan pada orang lain.

¹⁰³ Moh. Kasiran, *Metodologi Penelitian*...hal.353

¹⁰⁴ *Ibid*...hal.354

¹⁰⁵ Sugiono, *Metode penelitian Kombinasi*,(Bandung :Alfabeta, 2012), hal.109

Tujuan analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah mencari makna di balik data, melalui pengakuan subyek pelakunaya. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah;

1. Uji Kualitas Data

Dalam hal ini ada dua yang pengujian yang digunakan dalam pengujian kualitas data, yaitu :

a. Uji Validitas

Analisis validitas yaitu analisis untuk mengukur valid atau tidaknya suatu data.¹⁰⁶ Suatu pengukur dikatakan valid, jika alat itu mengukur apa yang harus diukur alat itu. Validitas menunjukkan seberapa cermat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya atau suatu alat yang dapat mengukur apa yang ingin diukur.

Selanjutnya disebut bahwa validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item atau instrumen (bisa pernyataan maupun pertanyaan) benar-benar mampu mengungkap variabel yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu variabel. ¹⁰⁷Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan angket sebagai instrumen penelitian. Angket/kuisisioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuisisioner

¹⁰⁶ Nasution, *Metode Research...bid*, hal. 74

¹⁰⁷ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0* (Jakarta : Prestasi Pustaka Publisser, 2009), hal. 96

mampu mengungkap suatu yang akan diukur dikuisitioner tersebut.

Dalam penelitian ini teknik uji validitas item dengan menggunakan korelasi pearson, yaitu dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor totalnya. Skor total ada penjumlahan seluruh item pada satu variabel. Kemudian pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi.¹⁰⁸ Jadi dalam berbagai waktu hasil yang diukur tersebut menunjukkan hasil hasil yang tetap.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrument diperluka untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran.¹⁰⁹ Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan realibilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha diukur berdasarkan skala Cronbach's Alpha 0 sampai 1*. Triton mengemukakan bahwa skala itu dikelomokan kedalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat di interprestasikan sebagai berikut :

- 1) Nilai *alpha Cronbach* 0,00 sampai dengan 0,20 berarti kurang reliable

¹⁰⁸ Duwi Priyanto, *SPSS 22 : Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta : Andi offest, 2014), hal. 51

¹⁰⁹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik...Ibid*, hal. 97

- 2) Nilai *alpha Cronbach* 0,21 sampai dengan 0,60 berarti cukup reliable
- 3) Nilai *alpha Cronbach* 0,41 sampai denngna 0,60 berarti cukup reliable
- 4) Nilai *alpha Cronbach* 0,61 sampai denngna 0,80 berarti reliable
- 5) Nilai *alpha Cronbach* 0,81 sampai denngna 1,00 berarti sangat reliable

2. Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan metode data kuantitatif yaitu dimana data yang digunakan dalam penelitian berbentuk angka. Dalam pengujian data digudiatas dapat diketahui hasil pengolahan datanya sebagai berikut :

a. Uji normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik.¹¹⁰

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas yaitu adanya hubungan linear antara variable independent dalam model regresi. Untuk mendeteksi terjadinya

¹¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitiann Kuantitatif, Kualitatif dan R&d, ...*, hal. 73 55

multikolinieritas dilakukan dengan melihat apakah nilai *variance inflation factor* (*VIF*) tidak lebih besar dari 10, maka model terbatas dari multikolinieritas.¹¹¹

c. Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser)

Uji heterokedastis digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi.¹¹²

Uji glejser adalah dengan meregresikan masing-masing variabel independen terhadap nilai absolut dari residual. Jika nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel independen terhadap nilai absolut dari residual (*error*) ada yang signifikan, maka kesimpulannya adalah telah terjadi heteroskedastisitas. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residual lebih dari 0,05, maka artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.¹¹³

3. Analisis Linier Berganda

Dalam penelitian ini, variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas. Maka untuk menguji atau melakukan estimasi dari suatu permasalahan yang terdiri dari lebih dari satu variabel

¹¹¹ Ayuk Wahdanfiari Adibah, *Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Etos Kerja Karyawan Bank BNI Syariah Cabang Kediri*,...hal.74

¹¹² Duwi Consultant, "Uji Heterokedastisitas" dalam <http://www.duwiconsultant.blogspot.com> diakses tanggal 05 juli 2018

¹¹³ V. Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hal. 191

bebas tidak bisa dengan regresi sederhana. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda.

Persamaan umum *regresi linier* berganda adalah :

$$Y = a + b_1YX_1 + b_2YX_2 + b_3YX_3$$

Keterangan :

Y : kepuasan konsumen (variabel dependen)

X1 : Variabel kualitas pelayanan (variabel independen)

X2 : Variabel kualitas produk (variabel independen)

X3 : Variabel harga (variabel independen)

a : Konstanta.

b1 : Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan .

b2 : Koefisien regresi variabel kualitas produk.

b3 : Koefisien regresi variabel harga

b1, b2 , b3, bn = angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependent yang didasarkan pada perubahan variabel independent. Bila (+) maka terjadi kenaikan dan bila (-) maka terjadi penurunan

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui kebenaran hipotesis yang telah disusun berdasarkan data penelitian. Uji hipotesis yang digunakan yaitu uji T (T - test) dan uji F. 32

a. Uji T (T – test)

Uji T test digunakan untuk mengetahui variabel independen yaitu pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan di UD.Sukron Tulungagung , apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.

$H_0 : b_1 = 0$ (X1 tidak berpengaruh terhadap Y)

$H_0 : b_1 \neq 0$ (X1 berpengaruh terhadap Y)

$H_0 : b_2 = 0$ (X2 tidak berpengaruh terhadap Y)

$H_1 : b_2 \neq 0$ (X2 berpengaruh terhadap Y)

$H_0 : b_3 = 0$ (X3 tidak berpengaruh terhadap Y)

$H_0 : b_3 \neq 0$ (X3 berpengaruh terhadap Y)

t hitung < t tabel = Terima H_0

t hitung > t tabel = Tolak H_0

b. Uji F (F – test)

Jika signifikansi nilai $t > 0,05$ maka tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya H_0 diterima dan menolak H_1 . Jika signifikansi nilai $t < 0,05$ maka ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya H_0 ditolak dan menerima H_1 .

Uji F atau uji koefisien regresi secara serentak , yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak, dengan tingkat signifikansi ditentukan dengan $\alpha = 5\%$.

$H_0 : b_1 : b_2 : b_3 = 0$ (X1, X2 & X3 tidak berpengaruh terhadap Y)

$H_0 : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$ (X1, X2 & X3 berpengaruh terhadap Y atau minimal ada 1 X yang berpengaruh terhadap Y)

$F_{hitung} < F_{tabel} =$ Terima H_0 yang artinya tidak ada hubungan antara X1, X2 & X3 terhadap Y

$F_{hitung} > F_{tabel} =$ Tolak H_0 yang artinya ada hubungan antara X1, X2 & X3 terhadap Y

5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independen (kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen). Rumus yang digunakan adalah :

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

$R^2 =$ Koefisien Determinasi

$r^2 =$ Koefisien Korelasi.