BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitaif. Dalam pendekatan kuantitatif peneliti melakukan suatu rangkaian penelitian yang berawal dari sejumlah teori dan kemudian didedukasikan menjadi suatu hipotesa dan asumsi-asumsi suatu kerangka pemikiran yang terjabarkan dalam sebuah model analisis yang terdiri dari variabel-variabel yang akan mengarah kepada operasionalisasi konsep.[1]

Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai diperoleh dengan menggunakan prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi pengukuran.[2] Pendekatan kuantitatif memusatkan perhatian pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu didalam kehidupan manusia yang dinamakan sebagai variabel.[3] Dalam penelitian kuantitatif pengkuran terhadap gejala yang minati menjadi penting, sehingga pengumpulan data dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan

---

[1] Widodo. *Metodologi Penelitian : Populer & Praktis*. (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2017), hal. 68

[2] Rokhmat Subagiyo. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Konsep dan Penerapan*. (Jakarta Timur : Alim's Publishing, 2017), hal. 19

[3] V. Wiratna Sujarweni. *Metodologi Penelitian : Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami.* (Yogyakarta : PUSTAKABARUPRESS, 2014), hal. 39

berstruktur (angket) yang disusun berdasarkan pengukuran terhadap variabel yang diteliti yang kemudian menghasilkan data kuantitatif.[4]

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan metode studi lapangan. Penelitian asosiatif atau korelasional ditujukan untuk melihat atau mengetahui hubungan atau pengaruh dua variabel atau lebih.[5] Penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi yang dilakukan dengan cara menyususn daftar pertanyaan yang diajukan pada responden. Dalam penelitian survey digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Penggalian data dapat melalui kuesioner dan membuat sejumlah pertanyaan untuk diisi oleh reponden.[6] Penelitian ini adalah penelitian berdasarkan persepsi konsumen untuk menganalisis pengaruh persepsi konsumen berdasarkan kualitas produk, kelengkapan produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Pada Toko Ba'i Buah Kota Kediri.

---

[4] Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah. *Metode Penelitian Kuantitaif*. (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2005), hal.184

[5] Widodo. *Metodologi Penelitian : Populer & Praktis*. (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2017), hal. 67

[6] V. Wiratna Sujarweni. *Metodologi Penelitian : Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami.* (Yogyakarta : PUSTAKABARUPRESS, 2014), hal. 8

B. Populasi, Sampel dan Sampling Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah himpunan keseluruhan karakteristik dari objek yang diteliti atau keseluruhan atau totalitas dari objek psikologis yang dibatasi oleh kriteria tertentu.[7] Kemudian ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang melakukan pembelian di Toko Ba'i Buah Kota Kediri.

2. Sampel dan Sampling Penelitian

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mengambil semuanya untuk dijadikan penelitian.[8]

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu konsumen yang secara kebetualan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sementara untuk anggota sampel menurut *Roscoe*, untuk penelitian dengan analisis multivariate (kolerasi atau regresi berganda

---

[7] Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat. *Metodologi Penelitian.* (Bandung : Mandar Maju,2002), hal. 121

[8] V. Wiratna Sujarweni. *Metodologi Penelitian : Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami.* (Yogyakarta : PUSTAKABARUPRESS, 2014), hal. 65

misalnya) jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.[9]

Dalam penelitian ini jumlah variabel penelitian ada 5 yaitu terdiri dari 4 variabel bebas yaitu kualitas produk (X1), kelengkapan produk (X2), kualitas pelayanan (3), harga (4) dan 1 variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (Y). Maka, perhitungan jumlah anggota sampelnya adalah 5 x 10 = 50. Jadi sampel minimal dalam penelitian ini adalah 50 responden. Namun atas dasar pertimbangan peneliti dan agar sampel yang digunakan lebih representatif maka peneliti menetapkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 94 responden. Jadi, jumlah sampel di Toko Ba'i Buah Kota Kediri sebanyak 94 reponden.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuranya

1. Sumber Data

a. Data

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik secara kuantitatif atau kualitatif yang menunjukkan fakta. Atau data dapat didefinisikan sebagai kumpulan fakta atau angka atau segala sesuatu yang dapat dipercaya kebenarannya sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan.[10]

---

[9] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta,2015), hal. 121

[10] Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual Dan Spss Edisi Pertama*, (Jakarta:PT Fajar Interpratama Mandiri,2013), hal. 16

b. Sumber Data

Sumber data penelitian adalah sumber subyek dari tempat mana sumber itu bisa di dapatkan atau darimana data itu diperoleh.[11] Pada penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Yakni yang diperoleh langsung dari pedagang dan konsumen di Toko Ba'i Buah Kota Kediri dengan menyebar angket atau kuesioner.

c. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari reponden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang di peroleh dari data primer ini harus diolah lagi.[12] Sumber data ini adalah sumber data pertama dimana sebuah data dihasilkan. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung kepada responden dengan memberikan kuesioner atau daftar pertanyaan kepada konsumen di Toko Ba'i Buah Kota Kediri.

d. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan

---

[11] Rokhmat Subagiyo. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Konsep dan Penerapan*. (Jakarta Timur : Alim's Publishing, 2017), hal. 72

[12] V. Wiratna Sujarweni. *Metodologi Penelitian : Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami.* (Yogyakarta : PUSTAKABARUPRESS, 2014), hal. 73-74

pemerintah, artikel, buku buku sebagai teori dan klain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi.[13]

2. Variabel Penelitian

Pengertian variabel adalah sesuatu hal yang terbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulanya.[14] Maka variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Variabel Bebas *(independent variable)*

Variabel bebas *(independent variable)* adalah variabel yang menjadi sebab atau mempengaruhi variabel lain *(variable dependent)*. Juga sering disebut variabel bebas, predictor, stimulus, eksogen atau *antecendent.*[15] Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah Kualitas Produk (X1), Kelengkapan Produk (X2), Kualitas Pelayanan (X3) dan Harga (X4).

b. Variabel Terikat *(Dependent Variable)*

Variabel Terikat *(Dependent Variable)* adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain (variabel bebas). Dalam penelitian ini variabel terikatnya (Y) adalah Kepuasan Konsumen Pada Toko Ba'i Buah Kota Kediri.

---

[13] *Ibid.*, hal. 74

[14] Rokhmat Subagiyo. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Konsep dan Penerapan*. (Jakarta Timur : Alim's Publishing, 2017), hal. 32

[15] Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual Dan Spss Edisi Pertama*, (Jakarta:PT Fajar Interpratama Mandiri,2013), hal. 10

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah penentuan atau penetapan skala atas suatu variabel berdasarkan jenis data yang melekat dalam variabel penelitian. Pengukuran merupakan aturan-aturan pemberian angka untuk berbagai objek sedemikian rupa sehingga angka ini mewakili kualitas atribut. Skala pengukuran merupakan acuan atau pedoman untuk menentukan alat ukur demi memperoleh hasil data kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* merupakan skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan perspektif seseorang atau kelompok tentang suatu gejala atau fenomena sosial. Fenomenal sosial telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian. Untuk mengukur skor sebagai berikut :

a. SS : Sangat Setuju diberi skor 5
b. S : Setuju diberi skor 4
c. N : Netral diberi skor 3
d. TS : Tidak Setuju diberi skor 2
e. STS : Sangat Tidak Setuju di beri skor 1

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Panelitian

1. Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan pada suatu penelitian untuk mendapatkan data yang sistematis, sehingga memperolerh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data yang

digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan datasebagai berikut :

a. Metode angket atau kuesioner

Metode angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.[16]

b. Metode observasi

Obseravasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian secara langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian, sehingga akan mendapatkan gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.

c. Dokumentasi

Dokumentasi, menurut Sukardi[17], Pada teknik ini, peneliti dimungkinkan memperoleh informasi dari bermacam-macam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada responden atau tempat. Pengumpulan data berupa data-data sekunder yang berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan Toko Ba'i Buah Kota Kediri

[16] Puguh Suharsono, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, (Jakarta:PT. Indeks,,2009), hal.36
[17] Sukardi. *Metode Penelitian Pendidikan*. (Jakarta. Bumi Aksara, 2003). hal. 81

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaanya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Variasi jenis instrumen penelitian adalah angket, ceklis, atau daftar centang, pedoman wawancara, pedoman pengamatan[18]. Jumlah instrumen penelitian ini tergantung pada jumlah variabel penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti. Selanjutnya dari variabel-variabel tersebut ditentukan indikator dan kemudian dijabarkan menjadi butiran-butiran pertanyaan atau pernyataan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner/angket yang menggunakan model skala likert dengan 5 opsi jawaban. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. [19]

Untuk memudahkan peneliti dalam proses pembentukan kuesioner, maka peneliti terlebih dahulu merumuskan kisi-kisi instrument penelitian sebagai berikut :

---

[18] V. Wiratna Sujarweni. *Metodologi Penelitian : Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami.* (Yogyakarta : PUSTAKABARUPRESS, 2014), hal. 76

[19] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.*(Bandung : Penerbit Alfabeta,2013), hal. 93

Tabel 3.1

Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Pertanyaan Item
Kualitas Produk	Estetika *(Esthetica)*	a. Buah yang ditawarkan oleh Toko Ba'i Buah merupakan buah dengan jaminan yang baik
		b. Rasa buah yang ditawarkan di Toko Ba'i Buah sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen
	Perceived Quality	c. Buah yang ditawarkan oleh Toko Ba'i Buah memiliki kualitas yang baik
		d. Toko Ba'i Buah menyajikan buah dengan baik dan bersih
	Features	e. Buah yang ditawarkan oleh Toko Ba'i Buah memiliki tampilan yang menarik
Kelengkapan Produk	Keragaman produk yang dijual	a. Buah yang ditawarkan oleh Toko Ba'i Buah bervariasi atau bermacam-macam
		b. Buah yang dibutuhkan pelanggan selalu ada di Toko Ba'i Buah

	Variasi produk yang dijual	c. Tersedia buah impor maupun lokal yang dijual di Toko Ba'i Buah
	Ketersediaan produk yang dijual	d. Dalam satu buah terdapat bermacam jenis buah yang di jual oleh Toko Ba'i Buah
		e. Terdapat banyak variant buah mulai dari mentah, setengah matang dan matang
Kualitas Pelayanan	*Responsive*	a. Pelayanan yang diberikan oleh penjual Toko Ba'i Buah sigap dan tanggap
	Assurance	b. Waktu yang diperlukan dalam membuat pesanan cepat
	Tangible	c. Toko Ba'i Buah memiliki tempat yang nyaman
	Reliability	d. Penjual di Toko Ba'i Buah berbicara dengan sopan dan ramah kepada konsumen
	Empathy	e. Penjual memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan konsumen
Harga	Keterjangkauan harga	a. Harga buah di Toko Ba'i Buah tergolong murah (terjangkau)
		b. Harga buah di Toko Ba'i Buah bervarisi
	Harga bersaing	c. Harga buah di Toko Ba'i Buah dapat bersaing dengan toko buah lainnya
	Kesesuaian harga dengan kualitas	d. Harga buah di Toko Ba'i Buah sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan

		e. Harga buah yang ditetapkan Toko Ba'i Buah menjadi alasan untuk berkunjung kembali
Kepuasan Konsumen	Harga, Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk	a. Saya merasa puas dengan keterjangkau harga yang ditetapkan, pelayanan yang sigap dan buah yang ditawarkan bermacam-macam
	Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk	b. Saya merasa puas dengan harga yang ditetapkan bervariasi, pelayanan yang cepat dan tampilan buah yang menarik
	Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk	c. Saya merasa puas dengan harga ditetapkan, tempat yang nyaman serta buah-buahan yang berkualitas
	Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan	d. Saya merasa puas dengan kualitas buah, keramahan penjual serta buah yang ditawarkan dengan keadaan baik dan segar
	Kualitas Buah, Harga, Kualitas Pelayanan	e. Saya merasa puas dengan kualitas buah yang ditawarkan sesuai dengan harga, kesungguhan penjual dalam merespon konsumen, serta rasa buah yang diharapkan sesuai

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2019

E. Analisis Data

Dalam menganalisa hasil penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kuantitaif asosiatif. Dalam penelitian ini, data bersifat kuantitatif yang berwujud angka-angka atau perhitungan dan pengukuran di analisa dengan menggunakan analisa statistik sebagai berikut:

1. Uji Validitas Data

Uji validitas adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat untuk mengukur uji validitas jika r hitung > r tabel.[20] Validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap instrumen benar-benar mampu mengungkap faktor yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu faktor. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.[21]

Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterprestasikan sebagai berikut :[22]

---

[20] Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual Dan Spss Edisi Pertama*, (Jakarta:PT Fajar Interpratama Mandiri,2013), hal. 46

[21] *Ibid.*, hal. 55

[22] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0* ,(Jakarta: PT Prestasi Pustakarya, 2009), hal. 97

a. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliable

b. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliable

c. Nilai alpha Cronbach 0,41 s.d 0,60, berarti cukup reliable

d. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80, berarti reliable

e. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliable

3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengecek apakah data penelitian berasal dari populasi yang sebenarnya normal. Kemudian pengolahannya menggunkan aplikasi SPSS 16.0 dengan asumsi sebagai berikut :

H 0 = Data tidak berdistribusi normal.

H 1 = Data berdistribusi normal.

Dengan menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Terima H 1 jika nilai signifikansi > 0,05 dan tolak H 0 jika nilai signifikansi < 0,05.

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah model regresi layak diapaki atas variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Oleh karena itu perlu diadakan beberapa uji sebagai berikut:

a. Uji Multikolineritas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika hal ini terjadi maka sangat sulit untuk menentukan variabel bebas mana

yang mempengaruhi variabel terikat. Diantara variabel *independen* terdapat korelasi mendekati +1 atau -1 maka diartikan persamaan regresi tidak akurat digunakan dalam persamaan.untuk mendeteksi adanya multikolonieritas, jika nilai variance inflation factor (VIF) tidak lebih dari 10, maka model terbebas dari multikolinieritas.[23]

b. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas menguji terjadinya perbedaan varian residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *Scatterplot*, regresi yang tidak terjadi heterokedastisitas jika:

1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.[24]

Untuk memperkuat tidak terjadinya heterokedastisitas pada tabel *scatterplot*, maka perlu uji hipotesis yaitu menggunakan uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara

[23] *Ibid.*, hal. 79

[24] Sujarweni Wiratna, SPSS untuk Penelitian, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press,2014), hal.186-187

variabel bebas dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel bebas dengan absolute residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi terjadi masalah hesterokedastisitas.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel *independen* (X 1 , X 2 ,X 3, X4 ….X n) terhadap satu variabel *dependen* (Y) dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel *independen*.[25] Persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y1 = a + b\,1\,x\,1 + b\,2\,x\,2 + b\,3\,x\,3 + b\,4\,x\,4 + e$$

Keterangan :

Y1 = Variabel Kepuasan Konsumen

a = Bilangan Konstanta

b 1 = Koefisiensi Variabel

e = Error

X 1 = Variabel Kualitas Produk

X 2 = Variabel Kelengkapan Produk

X 3 = Variabel Kualitas Pelayanan

X 4 = Variabel Harga

[25] Sujarweni Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. (Yogyakarta : Pustakabaru Press, 2015), hal.159

6. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran rumusan masalah harus dibuktika melalui data yang sudah terkumpul. Untuk menguji data, hipotesis menggunakan tingkat signifikansi ditentukan dengan α = 5%. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *independen* secara bersama-sama/ simultan terhadap variabel *dependen* menggunakan uji anova. Sedangan untuk pengaruh masing-masing variabel *independen* secara parsial atau individu diukur dengan menggunakan uji t-statistik.

a. Uji-t

Uji-t merupakan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan yang menyakinkan dari dua mean sampel. Apabila masing-masing variabel bebas, yaitu: harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk lebih besar dari hitung maka variabel bebas tersebut secara individu atau parsial memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen). Adapun prosedurnya sebagai berikut:

H 0 = tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H 1 = ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Jika signifikan nilai t < 0,05, maka ada pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya tolak H 0

terima H1. Begitu juga sebaliknya, jika signifikan nilai t > 0,05, maka tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya terima H 0 tolak H 1.

b. Uji-F

Uji-F digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara variabel bebas (harga, kualitas pelayanan, kualitas produk) terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen). Adapun prosedurnya sebagai berikut:

H 0 = secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H 1 = secara bersama-sama ada pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Jika signifikan nilai F-hitung < 0,05, maka ada pengaruh positf dan signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya tolak H 0 terima H 1 . Begitu juga sebaliknya, jika signifikan nilai F-hitung > 0,05, maka tidak ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya terima H 0 tolak H 1 .

7. Anilisis Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R 2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel *independen* (harga kualitas pelayanan dan kualitas produk) terhadap variabel *dependen* (kepuasan konsumen). Apabila analisis yang digunakan adalah regresi

linier sederhana, maka yang digunakan adalah *R square*. Namun apabila analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, maka yang digunakan adalah *Adjusted R Square*.