BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Tujuan penelitian lebih diarahkan untuk menunjukkan hubungan antar variabel, memverifikasi teori, melakukan prediksi, dan generalisasi. Peneliti kuantitatif akan menggambarkan fenomena berdasar pada teori yang dimilikinya. Teori-teori yang diajukan dijadikan sebagai standar untuk menyatakan sesuai tidaknya sebuah gejala yang terjadi, dan disinilah muncul istilah kebenaran etik, sebuah kebenaran berdasarkan pada teori yang diajukan peneliti.[1]

Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, dan membangun fakta, menunjukkan gabungan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya. Desain penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif harus terstruktur, baku, formal dan dirancang sematang mungkin sebelumnya.

2. Jenis Penelitian

Pada jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh sebab akibat ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan deskriptif dan komparatif karena dengan penelitian ini dapat

[1] Usman Rianse dan Abdi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 19-20.

dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala[2]. Jenis penelitian yang digunakan penulis ini untuk mengetahui pengaruh antara tiga variabel bebas yakni kelompok referensi, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yakni keputusan pembelian.

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.Populasi dalam penelitian ini bersifat *infinite* yang artinya jumlah populasi yang diteliti tidak diketahui. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen dari Fast N Loud Industri Ponggok Bliar yang menggunakan produk baju custom dengan kriteria sudah melakukan pembelian minimal dua kali.

2. Sampel dan Sampling Penelitian

Sampel adalah wakil semua unit strata dan sebagainya yang ada di dalam populasi[3]. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung dari Fast N Loud Industri Ponggok Bliar yang menggunakan produk baju custom. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *non probability sampling* yaitu teknik sampling yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama lagi bagi setiap unsur anggota populasi yang di pilih menjadi sampel.

---

[2] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung : Alfabeta, 2012), hal. 11.

[3]Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif:Komunikasi,Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainya*,ed. 1,cet. 3,(Jakarta: Kencana, 2008), Hal. 102

Teknik penentuan sampel didasarkan pada kebutuhan penelitian berdasarkan pertimbangan tertentu sampel ini disebut sebagai teknik *accindental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel

Roscoe dalam buku *research methods for business* memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian seperti berikut:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen+dependen), maka jumlah anggota sampel = 10 x 5 = 50[4].

   Berdasarkan perhitungan dari *Roscoe* maka sampel dalam penelitian ini yaitu:

[4] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif,Kuantitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)* …, Hal. 133

= 10 x (variabel dependen+variabel independen)

= 10 x (1+3)

= 10x 4

= 40

Melalui dasar pertimbangan dari perhitungan sampel menurut Roscow, maka diputuskan untuk mengambil sampel sebanyak 60 responden.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya

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.[5]

b. Sumber Data

Sumber data adalah subyek dari mana asalnya data dapat diperoleh.[6]Pada penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Yakni data yang diperoleh langsung dari konsumen FNL Industri Blitar

c. Data Primer

---

[5] Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual Dan Spss Edisi Pertama*, (Jakarta:PT Fajar Interpratama Mandiri,2013), hal.34

` [6]Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi V*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), hal.107.

Data primer adalah sumber data yang lansung memberikan data kepada pengumpulan data. 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 FNL Industri Ponggok Blitar

d. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yangdiperoleh dan disatukan oleh studi-studi debelumnya atau yang diterbitkan oleh berbagai instansi lain. Bisanya sumber data tidak langsung berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi.

2. Variabel

Variabel adalah konstruk yang sifatnya telah diberi angka (kuantitatif) atau variabel yang juga diartikan sebagai konsep yang mempunyai bermacam-macam nilainya. Maka variabel yang diukur alam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel Bebas / *Independent Variable* (X)

Menurut Hatch dan Farhady variabel adalah "atribut seseorang atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau antara satu obyek dengan obyek yang lain"[7]. Dalam penelitian ini penulis membedakan variabel penelitian sebagai berikut :

1) Kelompok Referensi (X1) : Variabel ini diukur dengan menggunakan indikator keterjangkauan produk, kesesuaian dengan kualitas produk,

[7] Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2014), hal.108.

2) Kualitas Produk (X2) : variabel ini diukur dengan menggunakan indikator Kinerja, fitur, kesesuaian dengan spesifikasi, ketahanan, keandalan,*serviceability*, estetika, dan kualitas yang dipersepsikan.

3) Kualitas Pelayanan (X3) : Variabel ini diukur dengan menggunakan indikator bukti fisik yang diberikan, kehandalan dalam melayani, daya tanggap, empati kepada kosnumen dan jaminan.

b. Variabel Terikat/*Dependent Variable* (Y)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Sedangkan dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Pada penelitian ini, obyek yang dipengaruhi adalah keputusan pembelian

Keputusan pembelian dalam penelitian ini adalah keputusan yang terjadi ketika seseorang melakukan pembelian. Puas dalam harga yang diberikan, kualitas produknya, maupuun kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh FNL Industri tersebut.

3. Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial[8] Sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini menggunakan instrument penelitian berupa kuisioner, penulis menggunakan metode skala Likert (*Likert's Summated Ratings*).

[8] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)...*, hal. 132.

Dalam pengukuran jawaban responden, pengisian kuesioner terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi *impulse buying* diukur dengan menggunakan skala *likert,* dengan tingkatan sebagai berikut :

Tabel 3.1

Skor Skala Likert

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

D. Tekhnik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Tekhnik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam upaya memperoleh data yang dibutuhkan untuk pemecahan dan menganalisis permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik pengumpulan sebagai 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.[9]

b. Wawancara

Wawancara merupakan pengumpulan data dengan melakukan wawancara langsung kepda pihak perusahaan langsung yang bersangkutan. Dalam tekhnik wawancara dikenal dengan dua metode

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

pendekatan yaitu wawancara berstruktur dan tidak berstruktur. Wawancara berstruktur adalah wawancara mempersiapkan daftar pertanyaan atau daftar isian untuk diberikan kepada responden. Sedangkan wawancara tidak bestruktur merupakan salah satu metode wawancara yang dilakukan oleh pewawancara terhadap responden dimana pihak penanya tidak menggunakan daftar isian sebagai media penuntun proses wawancara.[10]

c. 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.

d. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari mengenai catatan-catatan mengenai data pribadi informan. Data berbetntuk tulisan maupun gambar dari seseorang.[11] Peneliti menganalisis data-data yang diperoleh dari informan, hasil pencatatan yang dilakukan peneliti. Dengan ini peneliti juga membutuhkan data tertulis dari pihak FNL Industri Blitar.

`[10] Irawan dan Prasetya, *Logika dan Prosedur Penelitian,* (Jakarta: PT. STIA-LAN Press, 2004), hal. 28.

[11] Sugiyono, *metode penelitian*…..,hal. 326.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data yang dibutuhkan oleh peneliti, disini alat yang digunakan adalah angket. Supaya instrumen penelitian ini dapat berfungsi secara efektif, maka syarat validitas dan reliabilitas harus diperhatikan sungguh-sungguh.[12]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 ata 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.[13]

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

Tabel 3.2
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Referensi	Jumlah pertanyataan
1	Kelompok Referensi	a. Pengalaman b. Informasi c. Kepribadian	William Stanton, *Manajemen Pemasaran*, (PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta,2010), Hal. 24.	1 4 1
2	Kualitas Produk	a. Fitur b. Estetika c. Kualitas yang dipersepsikan	Suyadi Prawirosentono, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus dan Analisis*, Bumi Aksara,	2 2 2

[12] W. Gulo, *Metodologi Penelitian*,(Jakarta:Grafindo, 2000), hal.123.
[13] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* . . . . .hal. 93.

			Jakarta, 2002, hal. 2-3.	
3	Kualitas Pelayanan	a. bukti fisik yang diberikan. b. kehandalan dalam melayani c. daya tanggap d. empati kepada konsumen	Thomas S. Kaihatu, *Manajemen Komplain*, (Yogyakarta : CV ANDI OFFSET, 2015), hal. 37-39.	2 1 2 1
4	Keputusan Pebelian	a) Selalu membeli produk b) Merekomendasikan kepada orang lain c) Perilaku pasca pembelian	Mukhamad Arianto dkk, *Analisis Kepuasan Konsumen di Jatiroso Catering Service*, jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan, Vol. 1 No. 2, 2014.	2 2 2

E. Tekhnik Analis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Penelitian ini menggunakan statistik inferensi. Yang mana statistik inferensi adalah bagian statistik yang mempelajari penafsiran dan penarikan kesimpulan yang berlaku secara umum dari data yang tersedia.

Analisis untuk mengetahui pengaruh kelompok referensi, kualitas produk dan kualitas pelayanan terdahap kepuasan konsumen pada FNL Industri Blitar menggunakan analisis:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dan kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Adapun dalam penelitian ini ntuk menilai nilai butir-butir validitas dapat

menggunakan *corrected item total correlation.* Menurut Ghozali dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

a) Hasil nilai *corrected item total correlation* >0.30 = valid

b) Hasil nilai *corrected item total correlation* < 0.30 = tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas dapat diukur dengan menggunakan program spss melalui koefisien alpha *cronbach* (α). Menurut Nunnally suatu instrument dapat dikatakan handal apabila memiliki koefisien keandalan (α) ≥ 0,6000. Dan ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Triton seperti yang dikutip Sujianto jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterprestasikan sebagai berikut :[14]

1) Nilai *Alpa Cronbach* 0,00 – 0,20 berarti kurang reliabel

2) Nilai *Alpa Cronbach* 0,21 – 0,40 berarti agak reliabel

3) Nilai *Alpa Cronbach* 0,41 – 0,60 berarti cukup reliabel

4) Nilai *Alpa Cronbach* 0,61 – 0,80 berarti reliabel

5) Nilai *Alpa Cronbach* 0,81 – 1,00 berarti sangat reliabel

[14] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian. . . ,* hal. 97

3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi, perlu dilakukan pengujian asumsi klasik terlebih dahulu, agar data sampel yang diolah benar – benar dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Pengujian meliputi:

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal. Ketika data diketahui normal maka kita dapat menentukan uji selanjutnya menggunakan statistik parametrik atau non parametrik. Dalam uji normalitas ini menggunakan uji *kolmogrov smirnov* dimana ketika hasilnya > 0,05 maka distribusi tersebut dikatakan berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekat sempurna. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi antara lain dapat dilihat dari *VIF* (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*[15]. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas pada model regresi, dapat dilihat dari beberapa hal, diantaranya :

1. Jika nilai *VIF* tidak lebih dari 10,0 maka model regresi bebas dari multikolinieritas.

[15] Duwi Priayanto, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2012), hal.151.

2. Jika Nilai *Torelance* lebih dari 0,10 maka model regresi bebas dari multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas Pengujian ini digunakan untuk melihat apakah variabel pengganggu mempunyai varian yang sama atau tidak. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik Plot antara nilai prediksi variabel bebas (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-*studentized*. Dasar analisisnya adalah sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Heterokedastisitas pada umumnya sering terjadi pada model-model yang menggunakan data *cross section* daripada *time series.* Namun bukan berarti model-model yang menggunakan data time series bebas dari heterokedastisitas. Sedangkan untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilihat pola gambar *Scatterplot* model tersebut.

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah adalah sebuah uji ayng menguji persamaan regresi yang mengandung autokorelasi atau tidak. Autokorelasi terdapatnya korelasi antara anggota sampel atau data pengamatan yang diurutkan berdasarkan waktu, sehingga munculnya suatu datum dipengaruhi oleh datum sebelumnya.[16] Dalam penelitian ini yang akan digunakan sebagai alat untuk melakukan analisis adalah uji Durbin-Watson (DW) dengan alat bantu SPSS 16.0.

1) Jika -2<DW<2, maka tidak terjadiautokorelasi
2) Jika -2>DW>2, maka terjadi autokorelasi

4. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda adalah analaisis untuk mengekur besarnya pengaruh anatara dua atau lebih variabel prediktor (independen) terhadap variabel kriteriumnya (dependen)[17]. Adapun bentuk persamaannya adalah sebagai berikut:

$$\mathbf{NPF\ (Y) = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + E}$$

[16] Sujarweni Wiratna , *Metodologi Penelitian dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka baru Press, 2015), Hlm. 159.

[17] Hartono, *SPSS 16.0 Analisis Data Statistik dan Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2008), hal. 110 .

Dimana:

a = Konstanta

$b_1 b_2 b_3$ = Koefisien regresi masing-masing variable

X1 = kelompok referensi

X2 = kualitas produk

X3 = kualitas pelayanan

E = *Error term* (variable pengganggu) atau residual

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis ini diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran dari rumusan masalah harus dia buktikan melalui data yang terkumpul. Untuk menguji hipotesis menggunakan tingkat signifikansi dengan *a* = 5%. Cara yang digunakan untuk menguji hipotesis menggunakan uji t dan uji f[18].

a. Uji T (Uji Partial)

Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen dengan parsial atau individual terhadap variabel dependen. Dengan rumusan masalah sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{r-2}}{\sqrt{1-r2}}$$

Keterangan :

t = Nilai Uji t-test

r = Nilai Koefisien *Product Moment*

n-2 = Jumlah Sampel

[18] Winarso Tulus, *Statistika dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*, (Jakarta : Press, 2002), hal. 287

-2 = Menjadi baris dalam kolom

1) Ho diterima dan H1 ditolak apabila t hitung < t tabel, artinya suatu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

2) Ho ditolak dan H1 diterima apabila t hitung > t tabel, artinya suatu variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

Sedangkan kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1) Taraf signifikan ($\alpha = 0,05$)
2) Distribusi t dengan derajat kebebasan (n – k)
3) Apabila t hitung > t tabel, maka H0 ditolak dan H1 diterima.
4) Apabila t hitung < t tabel, maka H0 diterima dan H1 ditolak.

a. Uji-F

Uji F merupakan pengujian hubungan regresi secara simultan yang bertujuan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Langkah-langkah pengujian dengan menggunakan Uji F adalah sebgai berikut:

1) Menentukan tingkat signifikansi sebesar $\alpha = 5\%$

   Tingkat signifikansi 0.05% atau 5% artinya kemungkinan besar hasil penarikan kesimpulan memiliki profitabilitas 95% atau toleransi kesalahan 5%.

2) Menghitung Uji F *(F-test)*

$$T = \frac{\frac{R^2}{(k-1)}}{\frac{1-R^2}{(n-k)}}$$

Dimana:

R^2 : Koefisien determinasi

n : Jumlah Pengamatan atau Sampel

k : Jumlah Variabel Independet

3) Kriteria Pengambilan Keputusan

a) H0 ditolak jika F statistik < 0,05 atau $F_{Hitung} > F_{Tabel}$

b) H0 tidak berhasil ditolak jika F statistik > 0,05 atau $F_{Hitung} < F_{Tabel}$

nilai didapat dari :

df1 (pembilang) = jumlah variabel independen

df2 (penyebut) = n-k-1

Keterangan :

n : jumlah observasi

k : variabel independen

c. Analisis Koefisiensi Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel *independen* (kelompok referensi, kualitas produk dan kualitas pelayanan) 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 linear berganda, maka yang digunakan adalah *Adjusted R Square.*