

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang analisisnya secara umum memakai analisis statistik. Dimana penelitian kuantitatif ini merupakan salah satu jenis penelitian yang memiliki spesifikasi yaitu sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Penelitian ini banyak menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian pula pada tahap kesimpulan penelitian akan lebih baik bila disertai dengan gambar, tabel, grafik atau tampilan lainnya.<sup>47</sup>

##### **2. Jenis Penelitian**

Penelitian kuantitatif terdiri dari dua jenis yaitu penelitian survei dan penelitian eksperimen.<sup>48</sup> Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei. Dimana penelitian

---

<sup>47</sup> Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hal. 17

<sup>48</sup> Asep Hermawan dan Husna Leila Yusran, *Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif*, (Depok: Kencana, 2017), hal. 6

survei ini informasi yang dikumpulkan menggunakan angket atau kuesioner. Penelitian ini digolongkan dalam penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang mencari hubungan atau pengaruh sebab akibat yaitu hubungan atau pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).<sup>49</sup>

Penelitian ini adalah penelitian berdasarkan persepsi konsumen untuk menganalisis pengaruh persepsi konsumen berdasarkan harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Lesehan Dragon Kediri.

## **B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian**

### **1. Populasi Penelitian**

Populasi merupakan keseluruhan obyek yang dijadikan sasaran penelitian yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang dapat digunakan untuk meneliti dan kemudian akan dibuat kesimpulan.<sup>50</sup> Didalam populasi itulah tempat terjadinya masalah yang akan diteliti. Populasi itu bisa terdiri dari orang, badan, lembaga, institusi, wilayah, kelompok dan sebagainya yang akan dijadikan sumber informasi dalam penelitian yang dilakukan.

Populasi dalam penelitian ini merupakan para konsumen yang telah membeli di Warung Lesehan Dragon Kediri dengan acuan jumlah populasi

---

<sup>49</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2013), hal. 6

<sup>50</sup> Ma'ruf Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015), hal. 226

pada bulan Februari 2021 sebanyak 1000. Karena pada masa pandemi covid-19 jumlah konsumen pada Warung Lesehan Dragon Kediri mengalami penurunan yang cukup drastis.

## 2. Sampling dan Sampel Penelitian

Sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Istilah lainnya merupakan metode, cara, prosedur pengambilan sampel, penentuan sampel.<sup>51</sup> Sedangkan sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus representatif/mewakili.

Pada penelitian ini, sampling yang digunakan dalam penelitian ini merupakan *probability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dan yang digunakan merupakan *simple random sampling*. Dikatan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.<sup>52</sup>

Jumlah konsumen Warung Lesehan Dragon Kediri yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 1000 di bulan Februari 2021, dikarenakan dimasa pandemi Covid-19 yang melanda dunia khususnya di

---

<sup>51</sup> Tarjo, *Metode Penelitian Sistem 3X Baca*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hal. 54

<sup>52</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2007), hal. 63

Indonesia memberikan pengaruh yang besar kepada para pengusaha rumah makan, dimasa ini konsumen mengalami penurunan 75% dari sebelum pandemi.

Rumus yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan menggunakan rumus *Slovin* yaitu :

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

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan (10% atau 0,1)<sup>53</sup>

Dalam penelitian ini, jumlah sampel di Warung Lesehan Dragon Kediri dari rumus *Slovin* adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{1000}{1+1000(0,1)^2} \\ &= \frac{1000}{1+1000(0,01)} \\ &= \frac{1000}{11} \\ &= 90,90 \end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel di Warung Lesehan Dragon Kediri sebanyak 91 responden.

---

<sup>53</sup> Enny Radjab dan Andi Jam'an, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017), hal. 103

## C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

### 1. Sumber Data

#### a. Data

Data merupakan sekumpulan informasi yang biasanya berbentuk bilangan yang dihasilkan dari pengukuran atau perhitungan. Data ini termasuk komponen penelitian, tanpa ada data tidak akan ada penelitian, data dalam penelitian harus valid atau benar, jika tidak valid maka akan menghasilkan informasi dan kesimpulan yang keliru atau salah. Oleh karena itu diperlukan pengambilan data yang benar.<sup>54</sup>

#### b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian merupakan subyek dari mana data dapat diperoleh.<sup>55</sup> Dimana penelitian ini sumber data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder. Maka data yang diperoleh langsung dari perusahaan dan konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri dengan menyebar angket dan kuesioner. Berikut mengenai penjelasan data primer dan sekunder yaitu :

##### 1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan secara langsung.<sup>56</sup> Dalam penelitian ini data diperoleh langsung

---

<sup>54</sup> Ma'ruf Abdullah, *Metode Penelitian...*, hal. 246

<sup>55</sup> Enny Radjab dan Andi Jam'an, *Metodologi Penelitian...*, hal. 109

<sup>56</sup> *Ibid.*, hal. 110

kepada responden dengan memberikan kuesioner atau daftar pertanyaan kepada konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri.

## 2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada.

Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statisti, buku, jurnal, laporan dan lain-lain.

## 2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Variabel yang diukur dalam penelitian ini sebagai berikut :

### a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*.<sup>57</sup> Variabel bebas dalam penelitian ini merupakan harga ( $X_1$ ), kualitas produk ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ).

### b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Variabel terikat

---

<sup>57</sup> Sugiyono, *Statistik Untuk...*, hal. 4

dalam penelitian ini merupakan kepuasan konsumen (Y) di Warung Lesehan Dragon Kediri.

### 3. Skala pengukuran

Skala pengukuran merupakan acuan pengukuran yang akan digunakan peneliti untuk mengukur variabel penelitian. Skala pengukuran akan menghasilkan data yang akan dianalisis lebih lanjut guna menjawab tujuan penelitian. Dalam penelitian ini bentuk skala pengukurannya menggunakan skala *likert*. Skala *likert* merupakan model skala yang banyak digunakan peneliti dalam mengukur sikap, pendapat persepsi atau fenomena sosial lainnya. Untuk mengukur skala *likert* dalam penelitian ini 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 diberi skor 1.<sup>58</sup>

## D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

### 1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu metode atau cara yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan sumber data yang sistematis.

---

<sup>58</sup> Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif: Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hal. 2

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut :

a. Metode angket atau kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat dibuat dalam bentuk konvensional (cetak) atau dalam bentuk online (*google form*).<sup>59</sup>

Dalam penelitian ini kuesioner akan diberikan kepada 91 konsumen Warung Lesehan Dragon Kediri dengan terdiri dari 20 pertanyaan yang menyangkut tentang harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

b. Metode observasi

Observasi merupakan pengumpulan data secara langsung di objek yang diteliti. Observasi ini tidak hanya dalam bentuk angket atau kuesioner, akan tetapi dapat juga berbentuk lembar ceklist, buku catatan. Bukan itu saja dalam pengamatan jika memperoleh suatu petunjuk atau kejadian saat observasi bisa dicatat dan dianalisis.<sup>60</sup>

Dalam penelitian ini yang termasuk observasi salah satunya hasil pengamatan mengenai keseharian di Warung Lesehan Dragon

---

<sup>59</sup> *Ibid.*, hal. 28

<sup>60</sup> Ma'ruf Abdullah, *Metode Penelitian...*, hal. 253

Kediri, data penghasilan dari Warung Lesehan Dragon Kediri selama satu tahun, dan profil dari Warung Lesehan Dragon Kediri.

## 2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang dibutuhkan peneliti untuk mengumpulkan data, dimana alat yang digunakan berupa angket. Supaya instrumen penelitian ini dapat berfungsi secara efektif, maka syarat validitas dan realibilitas harus diperhatikan sungguh–sungguh. Jumlah instrumen penelitian ini tergantung pada jumlah variabel penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti.<sup>61</sup> Selanjutnya dari variabel-variabel tersebut ditentukan indikator dan kemudian dijabarkan menjadi butiran-butiran pertanyaan atau pernyataan.

Dalam proses penyusunan kuesioner untuk mempermudah peneliti, maka peneliti terlebih dahulu merumuskan kisi-kisi instrumen penelitian sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

Variabel	Indikator	Pertanyaan item
Harga	Keterjangkauan harga	a. Harga makanan dan minuman di Warung Lesehan Dragon Kediri tergolong murah/terjangkau b. Harga makanan dan minuman di Warung Lesehan Dragon Kediri bervariasi
	Persaingan harga	c. Harga makanan dan minuman di Warung Lesehan Dragon Kediri dapat bersaing dengan warung makan lainnya.
	Kesesuaian harga dengan kualitas	d. Harga makanan dan minuman di Warung Lesehan Dragon Kediri

<sup>61</sup> W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Grafindo, 2000), hal. 123

		<p>sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan.</p> <p>e. Harga makanan dan minuman di Warung Lesehan Dragon Kediri sesuai dengan porsi yang disajikan.</p>
Kualitas produk	<i>Aesthetics</i>	a. Cita rasa yang disajikan di Warung Lesehan Dragon Kediri sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.
	<i>Fit and finish</i>	<p>b. Makanan dan minuman yang ditawarkan oleh Warung Lesehan Dragon Kediri dibuat dari bahan baku yang berkualitas.</p> <p>c. Warung Lesehan Dragon Kediri menyajikan makanan dan minuman dengan bersih.</p>
	<i>Features</i>	<p>d. Menu makanan yang ditawarkan oleh Warung Lesehan Dragon Kediri bermacam-macam.</p> <p>e. Makanan dan minuman yang ditawarkan oleh Warung Lesehan Dragon Kediri memiliki tampilan yang menarik.</p>
Kualitas pelayanan	<i>Tangibles</i>	a. Warung Lesehan Dragon Kediri memiliki tempat yang nyaman
	<i>Reliability</i>	b. Karyawan berbicara dengan sopan dan ramah kepada konsumen.
	<i>Assurance</i>	c. Waktu yang diperlukan dalam membuat pesanan cepat.
	<i>Empathy</i>	d. Karyawan memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan konsumen.
	<i>Responsiveness</i>	e. Pelayanan yang diberikan karyawan sigap dan tanggap.
Kepuasan konsumen	Harga Kualitas Produk Kualitas Pelayanan	<p>a. Merasa puas dengan harga yang terjangkau, cita rasa yang disajikan dan tempat yang nyaman.</p> <p>b. Merasa puas dengan harga yang ditetapkan, dibuat dari bahan yang berkualitas dan pelayanan yang ramah.</p> <p>c. Merasa puas dengan harga yang ekonomis, keadaan bersih dan pelayanan yang cepat.</p> <p>d. Merasa puas dengan kualitas makanan, menu makanan yang bermacam-macam dan</p>

		kesungguhan karyawan dalam merespon keinginan konsumen. e. Merasa puas dengan porsi yang sesuai dengan harga, memiliki tampilan yang menarik dan pelayanan yang sigap.
--	--	---

## E. Analisis Data

Metode kuantitatif asosiatif merupakan metode yang digunakan dalam menganalisa hasil penelitian ini. 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

Validitas merupakan ketetapan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur. Uji validitas merupakan suatu pengujian untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat mengukur apa yang ingin diukur.<sup>62</sup> Validitas bertujuan untuk menguji apakah setiap instrumen benar-benar mampu mengungkapkan faktor yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu faktor. Nilai  $r_{hitung}$  dicocokkan dengan  $r_{tabel}$  *product moment* pada taraf signifikan 5%. Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  5% maka butir soal tersebut valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan

---

<sup>62</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual Dan Spss Edisi Pertama*, (Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri, 2013), hal. 46

konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun suatu bentuk kuesioner.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 maka item-item kuesioner yang digunakan dinyatakan reliabel, sebaliknya jika nilai *Cronbach alpha* lebih kecil dari 0,60 maka item-item kuesioner yang digunakan dinyatakan tidak reliabel.<sup>63</sup>

### 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini memiliki tujuan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapat memiliki ketetapan dalam estimasi, tidak bisa dan konsisten. Uji asumsi klasik akan dibahas dan diuji antara lain :

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas biasanya digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh terdistribusi normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusan adalah jika taraf signifikan  $\alpha = 0,05$ . Terima  $H_1$  jika nilai signifikan  $> 0,05$  dan tolak  $H_0$  jika nilai signifikan  $< 0,05$ . Hipotesis statistik yang digunakan :

$H_0$  = data berdistribusi normal

$H_1$  = data tidak berdistribusi normal

---

<sup>63</sup> Annisa Cahyani, et. All., *Panduan Pembuatan dan Penggunaan Aplikasi Implementasi Metode Servqual untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Hasil Penanganan Menggunakan Metode Wighred Product Pada PT.CDA*, (Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2020), hal. 66

### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan uji untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu :

1) Melihat nilai *tolerance*

Jika nilai *tolerance*  $> 0,10$  maka tidak terjadi multikolinieritas

Jika nilai *tolerance*  $< 0,10$  maka terjadi multikolinieritas

2) Melihat nilai VIF (*variance inflation factor*)

Jika nilai VIF  $< 10,00$  maka tidak terjadi multikolinieritas

Jika nilai VIF  $> 10,00$  maka terjadi multikolinieritas<sup>64</sup>

### c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut *homoskedastisitas*.

---

<sup>64</sup> Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hal. 120

Deteksi *heteroskedastisitas* dapat dilakukan dengan metode *scatter plot* dengan memlotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi *heteroskedastisitas*. Dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas yaitu :

Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas

Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka terjadi heteroskedastisitas.<sup>65</sup>

#### d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan uji yang memiliki tujuan untuk melihat apakah dalam model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi.

Autokorelasi muncul karena terjadi observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Dalam penelitian ini kan menggunakan uji autokorelasi dengan Durbin Watson (DW test). Dasar keputusan dalam uji autokorelasi Durbin Watson, yaitu :<sup>66</sup>

- 1) Jika  $d$  (durbin watson) lebih kecil dari  $dL$  atau lebih besar dari  $(4-dL)$  maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi
- 2) Jika  $d$  (durbin watson) terletak antara  $dU$  dan  $(4-dU)$ , maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi

---

<sup>65</sup> *Ibid.*, hal. 122

<sup>66</sup> Timotius Febry dan Teofilus, *SPSS Aplikasi pada Penelitian Manajemen Bisnis*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2020), hal. 72

- 3) Jika  $d$  (durbin watson) terletak antara  $d_L$  dan  $d_U$  antara  $(4-d_U)$  dan  $(4-d_L)$ , maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel *independen* ( $X_1, X_2, X_3 \dots X_n$ ) terhadap satu variabel *dependen* ( $Y$ ) dan memprediksi variabel *dependen* dengan menggunakan variabel *independen*. Persamaan regresi berganda sebagai berikut :<sup>67</sup>

$$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + e$$

Keterangan :

$Y_1$  = variabel kepuasan konsumen

$a$  = bilangan konstanta

$b_1$  = koefisiensi variabel

$e$  = eror

$X_1$  = variabel harga

$X_2$  = variabel kualitas produk

$X_3$  = variabel kualitas pelayanan

#### 5. Uji Hipotesis

Dalam penelitian hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran rumusan masalah harus dibuktikan melalui data yang sudah terkumpul. Untuk menguji data,

---

<sup>67</sup> Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*, (Yogyakarta: Andi, 2012), hal. 127

hipotesis menggunakan tingkat signifikan ditentukan dengan  $\alpha = 5\%$ . Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *independen* secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel *dependen* menggunakan uji anova. Sedangkan 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.<sup>68</sup> Dimana masing-masing variabel bebas yaitu harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan lebih besar  $t_{hitung}$  maka variabel bebas tersebut secara individu atau parsial memiliki pengaruh terhadap variabel dependen atau kepuasan konsumen. Hipotesis yang digunakan yaitu :

$H_0$  = 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  $H_1$ . Begitu juga sebaliknya, jika signifikan nilai  $t > 0,05$ , maka tidak

---

<sup>68</sup> Hartono, *SPSS 16.0 Analisis Data Statistik dan Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Fajar, 2008), hal. 146

ada pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Artinya terima  $H_0$  tolak  $H_1$ .

#### b. Uji-F

Uji-F disebut juga dengan uji ANOVA, yaitu *Analysist of Variance*. Kegunaan uji F hampir sama dengan uji t, yaitu untuk menganalisis ada tidaknya perbedaan rata-rata atau nilai tengah suatu data. Dimana uji F kelompok data yang diuji dapat lebih dari dua kelompok.<sup>69</sup> Hipotesis yang digunakan yaitu :

$H_0$  = 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 positif 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  $H_1$ .

### 6. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dalam analisis regresi linier didasarkan pada pemakaian jumlah kuadrat (*sums-of-square*) dengan metode kuadrat

---

<sup>69</sup> Ali Baroroh, *Trik-Trik Analisis Statistik dengan SPSS 15*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2008), hal. 79

terkecil. Penggunaan  $R^2$  ini lebih populer karena dapat menggambarkan keeratan hubungan regresi antara variabel dependen dengan variabel independen.<sup>70</sup>

Dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independen (harga, 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 linier berganda, maka yang digunakan adalah *Adjusted R Square*.

---

<sup>70</sup> Jaka Nugraha, *Pengantar Analisis Data Kategorik: Metode dan Aplikasi Menggunakan Program R*, (Yogyakarta: Deepublish, 2014), hal. 191