

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

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

Sesuai dengan permasalahan yang diangkat pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Dimana pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berbentuk angka untuk menguji suatu hipotesis. Penelitian kuantitatif adalah kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis, dan penyajian data berdasarkan jumlah atau banyaknya data yang dilakukan secara objektif untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis untuk mengembangkan prinsip-prinsip umum.<sup>1</sup>

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

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian pada usaha konveksi Zigma Collection Tulungagung adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mencari hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya.<sup>2</sup> Dalam penelitian ini menjelaskan hubungan antara harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada konveksi Zigma Collection Tulungagung.

---

<sup>1</sup>Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hal. 3.

<sup>2</sup>Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2013), hal. 7.

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

### **1. Populasi Penelitian**

Populasi adalah semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel, yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.<sup>3</sup> Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen dari konveksi Zigma Collection Tulungagung selama lima bulan terakhir (bulan Januari – Mei 2021). Populasi yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 113 konsumen. Populasi ini diperoleh dari data pembukuan pada konveksi Zigma Collection dari bulan Januari sampai dengan bulan Mei 2021.

### **2. Sampling Penelitian**

Metode sampling adalah pembicaraan bagaimana menata berbagai teknik dalam penarikan atau pengambilan sampel penelitian, bagaimana kita merancang tata cara pengambilan sampel agar menjadi sampel yang representatif. Pada penelitian ini metode sampling yang digunakan adalah sampel nonprobabilitas (*nonprobability sampling*) dimana penarikan sampel tidak penuh dilakukan dengan menggunakan hukum probabilitas, artinya bahwa tidak semua unit populasi memiliki kesempatan untuk dijadikan sampel penelitian. Pengambilan sampel pada penelitian

---

<sup>3</sup>Tarjo, *Metode Penelitian Sistem 3x Baca*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hal. 45.

ini menggunakan teknik sampel insidental (*incidental sampling*). Teknik sampel insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data<sup>4</sup>

### 3. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian suatu subyek atau obyek yang mewakili populasi. Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi. Pengambilan sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi akan menyebabkan suatu penelitian menjadi bias, tidak dapat diercaya, dan kesimpulannya pun bisa keliru. Hal ini karena tidak dapat mewakili populasi.<sup>5</sup> Penentuan jumlah sampel penelitian dapat kita hitung menggunakan rumus slovin.

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N = populasi

e = nilai *margin of error* (besar kesalahan) dari ukuran populasi

---

<sup>4</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2017), hal. 119-126.

<sup>5</sup>Iwan Hermawan, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Methode*, (Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019), hal. 62.

Pada penelitian ini jumlah konsumen dari konveksi Zigma Collection Tulungagung sebanyak 113 orang. Jumlah konsumen tersebut diperoleh dari data pembukuan pada konveksi Zigma Collection Tulungagung selama lima bulan yaitu dari mulai bulan Januari sampai dengan bulan Mei 2021. Dan penulis menentukan tingkat kesalahan pengambilan sampel atau *margin of error* sebesar 5%, maka jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak:

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)}$$

$$n = \frac{113}{1+(113 \times (0,05)^2)}$$

$$n = \frac{113}{1+(113 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{113}{1+(0,2825)}$$

$$n = \frac{113}{1,2825}$$

$$n = 88,11$$

Berdasarkan perhitungan di atas jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 88,11 yang kemudian dibulatkan menjadi 88 konsumen. Jadi, jumlah responden yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah sebanyak 88 responden.

## C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran

### 1. Sumber Data

Data memegang peranan penting dalam penelitian, khususnya penelitian kuantitatif. Data merupakan sekumpulan informasi yang berguna dan diperoleh dari lapangan atau secara langsung yang digunakan untuk bahan penelitian.<sup>6</sup> Yang menjadi sumber data dalam penelitian adalah sumber yang bisa digali informasinya. Pada penelitian ini sumber data yang digunakan adalah sumber data primer. Berikut adalah penjelasannya

#### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau obyek penelitian. Data primer pada penelitian ini diperoleh dari penilaian langsung dari konsumen terhadap konveksi Zigma Collection Tulungagung mengenai tingkat harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan yang diberikan dalam memuaskan keinginan mereka.

### 2. Variabel

Variabel adalah konsep yang mempunyai variasi nilai atau mempunyai lebih dari satu nilai, keadaan, kategori, atau kondisi. Para peneliti cenderung memusatkan perhatian pada variabel, karena mereka berusaha menjelaskan dan menguji keterkaitan

---

<sup>6</sup>I Made Laut Mertha Jaya, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*, (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020), hal. 7.

antara dua variabel atau lebih. Pada dasarnya kegiatan pokok penelitian atau metode ilmiah dilakukan untuk menjelaskan keterkaitan dan perbedaan, serta penjelasan tentang keterkaitan dan perbedaan itu dilakukan untuk setiap variabel.<sup>7</sup>

Variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu atribut, sifat atau nilai dari suatu obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini ada dua variabel yang digunakan yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan dari variabel terikat. Variabel dependen (variabel terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari variabel bebas. Pada penelitian ini variabel independennya atau X adalah harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan dari konveksi Zigma Collection Tulungagung sedangkan untuk variabel dependennya atau Y adalah kepuasan konsumen dari konveksi Zigma Collection Tulungagung.

### 3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah acuan pengukuran yang akan digunakan peneliti untuk mengukur variabel penelitian. Skala pengukuran akan menghasilkan data yang akan dianalisis lebih

---

<sup>7</sup>Djaali, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2020), hal. 19.

lanjut guna menjawab tujuan penelitian.<sup>8</sup> Setiap instrumen harus mempunyai skala pengukuran yang merupakan kesepakatan untuk digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval. Sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran dan menghasilkan data kuantitatif.

Pada penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Karena skala likert biasa digunakan dalam mengukur sikap, pendapat, persepsi atau fenomena sosial lainnya. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi lima kategori, yaitu: 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian**

##### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dipergunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan sejumlah data dan informasi yang diperlukan dalam suatu penelitian dengan menggunakan pengukuran.<sup>9</sup> Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner atau angket. Kuisisioner atau angket adalah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden yang akan diukur. Dengan kuisisioner ini dapat

---

<sup>8</sup>Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen*, (Yogyakarta:Deepublish, 2020), hal. 23.

<sup>9</sup>Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif (Quantitative Research Approach)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal. 83.

diketahui tentang data diri, pengalaman, sikap, dan pendapat konsumen. Dari kuisisioner ini nantinya akan diolah oleh peneliti dan ditarik kesimpulan dari hasil keseluruhan kuisisioner yang telah diisi oleh para konsumen.

## 2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian memegang peranan penting dalam upaya mencapai tujuan penelitian. Bobot atau mutu suatu penelitian kerap kali dinilai dari kualitas instrumen yang digunakan. Hal ini tidaklah mengherankan, karena instrumen penelitian itu adalah alat-alat yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam rangka memecahkan masalah penelitian atau mencapai tujuan penelitian.<sup>10</sup>

Instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian tergantung pada jumlah variabel yang diteliti.<sup>11</sup>

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

No.	Variabel	Indikator	Referensi
1.	Harga ( $X_1$ )	Keterjangkauan harga	Ratih Andalusi, <i>“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan</i>
		Kesesuaian dengan kualitas produk	

<sup>10</sup>Adhi Kusumastuti, Ahamd Mustamil Khoiron, dan Taofan Ali Achmadi, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Deepublisher, 2020), hal. 49.

<sup>11</sup>Iwan Hermawan, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Methode*, (Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019), hal. 73.

		Daya saing	<i>Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus pada PT. Laborindo Jakarta)</i> ”, Jurnal Madani, Vol. 1 No. 2, 2018.
2.	Kualitas Produk ( $X_2$ )	Fitur ( <i>Features</i> ) Daya tahan ( <i>Durability</i> ) Estetika ( <i>Aesthetic</i> )	Basrah Saidani dan Samsul Arifin, “ <i>Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market</i> ”, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, Vol. 3 No. 1, 2012.
3.	Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )	Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Novan Haryono dan Rooney Octavia, “ <i>Analisis Pengaruh Citra Merek dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen</i> ”, INDEPT, Vol. 4 No. 1, 2014.
4.	Kepuasan Konsumen (Y)	Penilaian pelanggan Konfirmasi harapan Minat pembelian ulang	Tri Widyastuti, “ <i>Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Tempe</i> ”, Jurnal Ecodemica, Vol. 1 No. 2, 2017.

## E. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau keshahihan suatu instrumen penelitian. Pengujian validitas itu mengacu pada sejauh mana suatu instrumen dalam menjalankan fungsi. Instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur

apa yang hendak diukur. Untuk hasil uji validitas tidak berlaku secara universal, artinya bahwa suatu instrumen dapat memiliki nilai valid yang tinggi pada saat tertentu dan waktu tertentu, akan tetapi menjadi tidak valid untuk waktu yang berbeda atau pada tempat yang berbeda. Untuk itu, perlu adanya uji validitas terlebih dahulu dengan tujuan untuk mengetahui kualitas instrumen terhadap objek yang akan diteliti lebih lanjut.<sup>12</sup>

Untuk mengetahui data yang diteliti valid atau tidak dapat kita ketahui dari perbandingan hasil dari  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  dimana jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan bernilai positif maka data tersebut dinyatakan valid, sedangkan jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  atau bernilai negatif maka data tersebut dinyatakan tidak valid. Selain perbandingan dari  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  kita juga dapat menentukan data tersebut valid atau tidak berdasarkan nilai signifikansi yang dihasilkan oleh data yang diteliti, yaitu jika nilai  $sig < 0,05$  maka data tersebut dinyatakan valid dan jika nilai  $sig > 0,05$  maka data tersebut dinyatakan tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang relatif

---

<sup>12</sup>Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hal. 63.

konsisten dari waktu ke waktu. Metode yang digunakan untuk melihat data sudah reliabel adalah dengan metode *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Koefisien *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) yang digunakan dalam penelitian ini adalah  $\alpha$  sebesar 0,60. Dimana jika nilai  $\alpha > 0,60$  data dapat dikatakan reliabel dan juga sebaliknya jika nilai  $\alpha > 0,60$  maka data dapat dikatakan tidak reliabel.<sup>13</sup>

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas data adalah uji untuk mengukur apakah data yang didapatkan memiliki distribusi normal atau tidak normal, sehingga pemilihan statistik dapat dilakukan dengan tepat. Untuk uji statistik parametrik mensyaratkan data harus berdistribusi normal, sedangkan untuk uji statistik non parametrik sering mengabaikan uji normalitas.<sup>14</sup>

Pada penelitian ini menggunakan uji statistik parametrik, sehingga data yang digunakan harus berdistribusi normal. Ada beberapa metode yang bisa kita gunakan untuk menguji normalitas suatu data diantaranya adalah uji *Chi-Square*, *Kolmogrov Smirnov*, *Liliefors*, *Shapiro Wilk*, dan *Jarque Bera*. Penelitian ini menggunakan metode *Kolmogrov Smirnov* untuk

---

<sup>13</sup>Albert Kurniawan Purnomo, *Pengolahan Riset Ekonomi Jadi Mudah dengan IBM SPSS*, (Surabaya: CV Jakad Publishing Surabaya, 2019), hal. 70.

<sup>14</sup>Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hal. 81.

menguji normalitas data, dimana jika nilai sig > 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal dan jika nilai sig < 0,05 maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel independen (variabel bebas) dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel independen (variabel bebas), maka hubungan antara variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat) menjadi terganggu.<sup>15</sup> Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* tidak kurang dari 0,1, maka variabel dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas. Data yang digunakan dalam penelitian harus terbebas dari multikolinearitas dengan begitu tidak akan timbul masalah dalam pengolahan data dan tidak akan ada pula masalah antar variabel dalam penelitian.

c. Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari

---

<sup>15</sup>Ansolino, dkk, *Buku Ajar Ekonometrika*, (Yogyakarta: Deepublisher, 2016), hal. 94.

residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedasitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedasitas, atau dengan kata lain model regresi yang homokedasitas.<sup>16</sup> Uji heterokedasitas dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu dengan menggunakan uji glejser, uji spearman maupun dengan *scatter plot*. Pada penelitian ini untuk menguji ada atau tidaknya heterokedasitas yang terjadi yaitu dengan menggunakan uji glejser, dimana jika nilai sig > 0,05 maka tidak terdapat heterokedasitas. Sedangkan jika nilai sig < 0,05 maka terdapat heterokedasitas.

#### d. Uji Autokorelasi

Model regresi yang ideal adalah regresi yang bebas dari gejala autokorelasi. Sehingga tidak akan ada masalah yang dapat timbul dalam penelitian ini. Ada beberapa cara atau teknik yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala autokorelasi seperti uji *durbin watson*, uji *lagrange multiplier (LM test)*, uji *breucsh godfrey*, dan uji *run test*. Pada penelitian ini kita akan melakukan uji autokorelasi dengan uji *durbin watson (DW test)*. Dasar pengambilan keputusan pada uji *durbin watson* adalah sebagai berikut:

- Jika  $d$  (*durbin watson*) lebih kecil dari  $dL$  atau lebih besar dari  $(4-dL)$ , hal ini berarti terdapat autokorelasi.

---

<sup>16</sup>Ce Gunawan, *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian New Edition Buku untuk Orang yang (Merasa) Tidak Bisa dan Tidak Suka Statistika*, (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020), hal. 128.

- Jika  $d$  (durbin watson) terletak antara  $dU$  dan  $(4-dU)$ , hal ini berarti tidak ada autokorelasi.
- Jika  $d$  (durbin watson) terletak antara  $dL$  dan  $dU$  diantara  $(4-dU)$  dan  $(4-dL)$ , maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.<sup>17</sup>

### 3. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda merupakan suatu pengujian dimana dalam pengujian ada lebih dari satu variabel independen ( $X$ ) yang mempengaruhi variabel dependen ( $Y$ ). Persamaan untuk uji regresi linier berganda yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

$Y$  = variabel dependen (kepuasan konsumen)

$a$  = konstanta persamaan regresi

$X_1$  = variabel independen (harga)

$X_2$  = variabel independen (kualitas produk)

$X_3$  = variabel independen (kualitas pelayanan)

$e$  = *error term*,  $b_1$ ,  $b_2$ ,  $b_n$  = angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen.

---

<sup>17</sup>Timotius Febry dan Teofilus, *SPSS Aplikasi pada Penelitian Manajemen Bisnis*, (Bandung: CV Media Sains Indonesia, 2020), hal. 72.

Apabila (+) maka terjadi kenaikan dan apabila (-) terjadi penurunan.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui kebenaran pernyataan atau dugaan yang dihipotesiskan. Uji t juga digunakan untuk menguji secara parsial atau sendiri-sendiri dari variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

r = nilai korelasi

n = jumlah sampel

Uji t pada tingkat kepercayaan atau kebenaran (df) 95% atau signifikansi ( $\alpha$ ) 5% atau 0,05 dengan ketentuan sebagai berikut:

$H_0 = 0$ , menunjukkan variabel independen (X) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

$H_a \neq 0$ , menunjukkan variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Besarnya nilai dikatakan signifikansi jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $sig < \alpha$ , ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan sebaliknya jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $sig > \alpha$ , berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak maka tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>18</sup>

b. Uji F

Uji F digunakan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen, uji F digunakan untuk menguji pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dalam pengujian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

$R^2$  = koefisien determinasi

k = jumlah variabel independen

n = jumlah responden

---

<sup>18</sup>Surajiyo, Nasruddin, dan Herman Paleni, *Penelitian Sumber Daya Manusia, Pengertian, Teori, dan Aplikasi (Menggunakan IBM SPSS 22 for Windows)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hal. 77.

Untuk mengetahui besarnya nilai yang diperoleh, dengan ketentuan pengujian sebagai berikut:

$H_0 = 0$ , menunjukkan variabel independen (X) secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

$H_a \neq 0$ , menunjukkan variabel independen (X) berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y).

Besarnya nilai dikatakan signifikansi apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $sign < \alpha$ , hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen, dan sebaliknya apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $sign > \alpha$  ini berarti  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak maka tidak terdapat pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.<sup>19</sup>

##### 5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel independen terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini kita akan melihat seberapa besar kontribusi dari variabel harga, kualitas produk, dan kualitas

---

<sup>19</sup>*Ibid*, hal. 78.

pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen pada konveksi Zigma Collection Tulungagung. Koefisien determinasi dilambangkan dengan  $R^2$ . Nilai ini menyatakan proporsi variasi keseluruhan dalam nilai variabel independen yang dapat diterangkan atau diakibatkan oleh hubungan linier nilai variabel independen. Untuk mencari koefisien determinasi menggunakan rumus sebagai berikut.<sup>20</sup>

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

Keterangan:

R = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

---

<sup>20</sup>*Ibid*, hal.77.