

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat didefinisikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat provisme yang memandang realitas/gejala/fenomena dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur, dan hubungan gejala bersifat sebab akibat. Kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁵⁹ Dengan pendekatan kuantitatif maka prinsip-prinsip objektivitas harus diterapkan dengan cara yang ketat. Dalam penelitian ini, diarahkan pada analisis pengaruh faktor harga, lingkungan fisik, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pasar tradisional.

2. Jenis Penelitian

Salah satu jenis penelitian kuantitatif adalah metode survey, dimana metode ini merupakan metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk memperoleh data yang terjadi di masa lampau ataupun

⁵⁹ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*", (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 16.

saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel, dan untuk menguji beberapa hipotesis.⁶⁰ Terdapat beberapa sifat di dalam metode survey dimana salah satunya adalah asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Di dalam penelitiannya rumusan masalah bersifat pertanyaan yang menanyakan hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain dalam hubungan sebab akibat.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian asosiatif, sebab terdapat dua variabel di dalamnya yaitu variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi).

B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek maupun subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶¹ Populasi juga dapat dikatakan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan juga subjek yang memiliki kriteria dan karakteristik tertentu. Dimana kriteria dan karakteristik tersebut ditentukan oleh peneliti agar dapat dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Objek dalam penelitian ini adalah harga, lingkungan fisik, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen. Subjek dalam

⁶⁰ *Ibid.*, hlm. 57.

⁶¹ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, “*Dasar Metodologi...*”, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 63.

penelitian ini adalah keseluruhan konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro. Dapat dikatakan bahwa jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti.

2. Sampling

Sampling merupakan suatu teknik pengambilan sampel atau menentukan ukuran sampel dari suatu populasi. Terdapat berbagai macam cara yang dikemukakan oleh para ahli dalam penentuan jumlah sampel. Jumlah populasi di dalam penelitian tidak diketahui secara pasti sehingga peneliti mengambil pendapat dari Riduwan (2004) yang menyatakan bahwa teknik pengambilan sampel apabila populasinya tidak diketahui secara pasti maka digunakan teknik sampling kemudahan. Berdasarkan sampling kemudahan peneliti akan menyeleksi dengan menyaring kuesioner yang ada apabila orang-orang tersebut diketahui.⁶²

Berdasarkan pada pendapat tersebut rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah rumus *Unknown Populations* sebagai berikut:

$$n = \left[\frac{Za \cdot 2\sigma}{e} \right]^2$$

⁶² Riduwan, "Metode dan Teknik Menyusun Tesis", (Bandung: CV. Alfabeta, 2004), hlm. 66.

Keterangan :

n = Jumlah sampel

$Z\alpha$ = Tingkat kepercayaan dengan $\alpha = 0,05$

(nilai tingkat kepercayaan 95%, yang berarti $Z_{0,05} = 1,96$)

σ = Standar deviasi populasi

e = Tingkat kesalahan

Perhitungan dalam penelitian :

$$n = \left[\frac{Z\alpha \cdot 2\sigma}{e} \right]^2$$

$$n = \left[\frac{(1,96) \cdot (0,25)}{0,05} \right]^2$$

$$n = 96,04 \text{ atau digenapkan } 100 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan sampel tersebut peneliti yakin dengan tingkat kepercayaan 95% bahwa sampel random berukuran 96,04. Dengan demikian maka untuk memudahkan penghitungan data, peneliti membulatkan jumlah sampel menjadi 100 orang dengan memberikan selisih estimasi (penilaian) kurang dari 0,05.

3. Sampel Penelitian

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi yang dipilih sedemikian rupa sehingga hasilnya dapat menyimpulkan populasi tersebut. Untuk menentukan sampel dalam penelitian ini yakni menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *sampling insidental* dan *sampling purposive*.

Non probability sampling ialah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *sampling insidental* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapapun yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang cocok sebagai sumber data. Teknik *sampling purposive* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 100 responden yaitu siapa saja yang berbelanja di Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar yang sesuai dengan pertimbangan yang telah ditetapkan oleh peneliti. Adapun pertimbangan tersebut yaitu:

- a. Konsumen yang berbelanja di Pasar Rakyat Kanigoro
- b. Bersedia menjadi responden

C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan untuk pengolahan data dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Data primer merupakan sumber data informasi yang didapatkan secara langsung dari lokasi penelitian. Di dalam penelitian ini data primer didapatkan dari jawaban langsung responden mengenai harga, lingkungan fisik, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen dengan menggunakan kuesioner.

2. Variabel

Variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau penilaian seseorang, objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.⁶³ Variabel merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulan.⁶⁴ Di dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Variabel bebas (X)

Variabel bebas merupakan variabel yang memberikan pengaruh atau menjadi sebab adanya perubahan maupun timbulnya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah :

- 1) X1 = Harga
- 2) X2 = Lingkungan Fisik
- 3) X3 = Kualitas Pelayanan

b. Variabel terikat (Y)

Variabel terikat atau sering disebut dengan variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Variabel terikat tidak dimanipulasi akan tetapi diamati variasinya sebagai hasil yang menjadi praduga dari

⁶³ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif,...*", hlm. 68.

⁶⁴ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, "*Dasar Metodologi Penelitian*"..., hlm. 50.

variabel bebas.⁶⁵ Variabel terikat atau Y 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 suatu alat ukur, sehingga alat ukur tersebut apabila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan kuantitatif.⁶⁶ Skala pengukuran yang digunakan oleh peneliti yaitu *Skala Likert*, yang mana skala ini digunakan peneliti untuk mengukur pendapat, sikap, serta persepsi baik dari responden. *Skala Likert* memiliki lima tingkat preferensi jawaban yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini yaitu :

- a. Sangat tidak setuju = 1
- b. Tidak setuju = 2
- c. Ragu-ragu = 3
- d. Setuju = 4
- e. Sangat setuju = 5

⁶⁵ *Ibid.*, hlm. 52.

⁶⁶ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif,...*", hlm. 145.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Dari jenis sumber data primer terdapat beberapa teknik pengumpulan data di dalamnya, yakni:

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari responden. Teknik wawancara dilakukan apabila jumlah respondennya sedikit. Teknik ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau setidaknya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi.

Wawancara merupakan suatu cara mengumpulkan data untuk mendapatkan informasi secara langsung dari responden. Kegiatan wawancara dilakukan dengan pengajuan pertanyaan dari peneliti kepada responden untuk meminta pendapat dan tanggapan.

b. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan seorang peneliti dengan cara memberikan pertanyaan secara tertulis kepada responden. Pada penelitian ini kuesioner dibuat secara tertulis dan diberikan kepada responden untuk mendapatkan jawaban atau penilaian responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti mengetahui dengan pasti variabel yang

akan diukur dan tahu apa yang dapat diharapkan dari responden. Kuesioner cocok apabila digunakan untuk penelitian dengan jumlah responden yang cukup besar maupun responden yang tersebar di wilayah yang cukup luas.

c. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Merupakan kegiatan untuk mengamati situasi dan kondisi yang bertujuan untuk memperoleh informasi secara langsung di lapangan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila peneliti berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan bila responden yang diamati tidak dalam jumlah yang begitu besar.⁶⁷

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan teknik kuesioner sebab di dalam penelitian ini memiliki jumlah sampel atau responden yang cukup besar yakni 100 responden asli dan juga 40 responden uji coba (guna pengujian validitas instrumen penelitian). Kemudian metode kuesioner yang digunakan yakni *rating scale* dimana peneliti memberikan pertanyaan/pertanyaan yang harus ditanggapi oleh responden dengan cara memberikan tanda centang pada beberapa pilihan tingkatan jawaban. Tingkatan jawaban yang

⁶⁷ *Ibid.*, hlm. 193-203.

dimaksudkan ialah lima tingkat preferensi jawaban yang diukur dengan *skala likert* dimana jawaban Sangat tidak setuju = 1, Tidak setuju = 2, Ragu-ragu = 3, Setuju = 4, dan Sangat setuju = 5. Kuesioner dibuat secara tertulis dan diberikan kepada responden guna mendapatkan jawaban responden mengenai variabel penelitian yakni harga, lingkungan fisik, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat ukur dalam sebuah penelitian yang digunakan untuk mengukur fenomena alam ataupun sosial yang diamati.⁶⁸ Jumlah instrumen penelitian tergantung pada jumlah variabel yang telah ditetapkan oleh peneliti. Berikut merupakan kisi-kisi instrumen penelitian di dalam penelitian ini:

Tabel 3.1
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	No. Item
1.	Harga (Tandjung, 2004)	Harga yang terjangkau	1
		Harga yang mampu bersaing	2
		Harga yang sesuai dengan kualitas produk	3
		Harga yang bervariasi	4
2.	Lingkungan Fisik (Sutisna, 2010)	Tempat yang nyaman	5
		Tata letak ruang	6
		Bentuk fisik ruang	7
		Tempat parkir	8
3.	Kualitas Pelayanan (Tjiptono, 2002)	Pelayanan penjual yang cepat	9
		Sikap penjual yang ramah	10
		Menitik beratkan pada kepuasan konsumen	11
		Terdapat kritik dan saran	12

⁶⁸ *Ibid.*, hlm. 156.

4.	Kepuasan Konsumen (Tjiptono, 2019)	Kepuasan konsumen secara keseluruhan	13
		Konfirmasi harapan	14
		Minat berkunjung kembali	15
		Kesediaan konsumen untuk merekomendasikan kepada orang lain	16

E. Teknik Analisis Data

Di dalam sebuah penelitian, analisis data merupakan bagian yang sangat penting sebab analisis data digunakan untuk menentukan pengaruh baik secara kuantitatif maupun kualitatif dalam rumusan masalah penelitian. Pengujian data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda yang menggunakan alat bantu statistik yakni SPSS 2.1 dalam pengolahan datanya. Berikut adalah teknik pengolahan dalam penelitian ini:

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian validitas ini bertujuan untuk mengetahui valid atau tidaknya butir-butir item baik berupa pertanyaan maupun pernyataan yang dapat mendefinisikan suatu variabel.

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Uji validitas dilakukan dengan uji validitas konstruksi dan uji validitas instrumen terhadap responden uji coba. Pengujian validitas konstruksi dapat digunakan

pendapat dari para ahli dimana instrumen penelitian disusun dan dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan berlandaskan teori tertentu. Setelah pengujian konstruksi maka dilanjutkan dengan uji coba instrumen pada sampel atau responden uji coba.⁶⁹

Sampel uji coba merupakan sampel yang digunakan sebagai alat ukur untuk menguji tingkat validitas instrumen penelitian yang akan digunakan dalam suatu penelitian. Sampel ini digunakan untuk menguji apakah pertanyaan/ Pernyataan dalam kuesioner memiliki tingkat validitas yang baik. Syarat minimal jumlah sampel penelitian dalam penelitian kuantitatif adalah 30 responden sehingga dalam uji coba validitas instrumen penelitian diambil minimal 30 responden dari total sampel penelitian yang digunakan dimana sampel yang telah digunakan sebagai sampel uji coba tidak diikutsertakan sebagai sampel penelitian.⁷⁰ Pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria bahwa suatu data dikatakan valid jika nilai positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 0,05 (5%).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi suatu alat ukur. Metode uji reliabilitas yang sering digunakan dalam penelitian yakni metode *Cronbach Alpha* yang diukur dengan skala 0

⁶⁹ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 179-180.

⁷⁰ Supriyadi, “*Metodologi Penelitian dan Teknik Penulisan Karya Ilmiah*”, (Pekalongan : NEM, 2019), hlm. 163.

sampai dengan 1. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai koefisiensi *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Skala nilai *Cronbach Alpha* 0,00 s/d 0,20 = kurang reliabel, nilai *Cronbach Alpha* 0,21 s/d 0,40 = agak reliabel, nilai *Cronbach Alpha* 0,41 s/d 0,60 = cukup reliabel, nilai *Cronbach Alpha* 0,61 s/d 0,80 = reliabel, dan nilai *Cronbach Alpha* 0,81 s/d 1,00 = sangat reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya normalitas residual, multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas pada model regresi. Model regresi linier dapat dikatakan baik apabila memenuhi asumsi klasik yakni data residual berdistribusi normal, tidak ada multikolinieritas, dan heteroskedastisitas.⁷¹ Uji asumsi klasik digunakan untuk mengenali bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam uji asumsi klasik terdapat empat pengujian, yaitu:

a. Uji Normalitas

Pada model regresi, uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas digunakan sebagai cara untuk mengetahui persebaran data yang ada, apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Terdapat dua cara dalam mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yakni:

⁷¹ Rohmat Aldy Purnomo, “*Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*”, (Ponorogo: Wade Group, 2017), hlm. 107.

1) Analisis grafik

Metode grafik, yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik Normal P-P Plot of regression standardized. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.

2) Uji statistik

Di dalam uji normalitas selain analisis grafik dianjurkan untuk melengkapinya dengan uji statistik.⁷² Metode yang digunakan dalam pengujian ini yaitu metode *kolmogorov smirnov*. Dasar pengambilan keputusan untuk metode *kolmogorov smirnov*, yakni:

- a) Jika nilai Signifikansi $> 0,05$, maka data tersebut berdistribusi normal
- b) Jika nilai Signifikansi $< 0,05$, maka data tersebut tidak berdistribusi normal

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas artinya antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan 1). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel

⁷² *Ibid.*, hlm. 109-112.

bebasnya. Uji multikolinearitas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antar variabel bebas dalam satu model regresi. Apabila ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebas, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat menjadi terganggu. Terdapat beberapa metode uji multikolinearitas, yakni:

- 1) Dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individual (r^2) dengan nilai determinasi secara serentak (R^2)
- 2) Dengan melihat nilai tolerance dan inflation factor (VIF) pada model regresi. Dasar pengambilan keputusan untuk VIF, yaitu:
 - a) Apabila nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF $< 10,00$, maka artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.
 - b) Apabila nilai *tolerance* $< 0,10$ dan nilai VIF $> 10,00$, maka artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.⁷³
- c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah di dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam uji heteroskedastisitas terdapat

⁷³ *Ibid.*, hlm. 116-124.

beberapa cara yaitu dengan *uji scatterplot*, *uji spearman's rho*, *uji park*, *uji gletser*, dan *uji white*.⁷⁴ Metode *Uji scatterplot* dilakukan dengan dasar pengambilan keputusan yakni:

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

Sedangkan ketiga metode yang terakhir, pengambilan keputusannya sama, yakni dengan melihat nilai signifikansi dari variabel bebas dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $\geq 0,05$ (5%) maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ (5%) maka terjadi heteroskedastisitas.

3. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisis regresi linier berganda mengestimasi besarnya koefisien-koefisien yang dihasilkan oleh persamaan yang bersifat linier, yang melibatkan dua atau lebih

⁷⁴ *Ibid.*, hlm. 125.

variabel bebas (*independent variable*), untuk digunakan sebagai alat prediksi besar nilai variabel tergantung (*dependen*).⁷⁵ Model persamaan garis linier berganda dapat digambarkan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 \chi_1 + \beta_2 \chi_2 + \beta_3 \chi_3 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

α = Koefisien Konstanta

χ_1 = Harga

χ_2 = Lingkungan Fisik

χ_3 = Kualitas Pelayanan

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien Regresi

ε = Error

4. Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.⁷⁶ Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Harga, lingkungan Fisik, dan Kualitas Pelayanan dengan variabel terikat Kepuasan Konsumen. Jadi tujuan dilakukannya Uji F dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga, lingkungan fisik, dan kualitas

⁷⁵ Abdul Muhid, “*Analisis Statistik: 5 Langkah Praktis Analisis Statistik dengan SPSS for Windows*”, (Sidoarjo : Zifatama, 2012), hlm. 133.

⁷⁶ Wiratama Sujarweni, “*SPSS Untuk Penelitian*”, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hlm. 154.

pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dasar pengambilan keputusan yakni pada nilai probabilitas yang didapatkan dari hasil pengolahan data dengan alat bantu program SPSS 2.1 dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, atau nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas secara simultan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.
- 2) Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, atau nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

b. Uji t

Uji t atau uji parsial berguna untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh setiap variabel bebasnya terhadap variabel terikat.⁷⁷ Pengujian ini dilakukan dengan uji t atau *t-test*, sehingga dapat diketahui apakah pengaruh variabel bebas yang terdiri atas harga, lingkungan fisik, dan kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yakni kepuasan konsumen signifikan atau tidak. Penelitian ini menggunakan tingkat α sebesar 5%, dengan kriterianya sebagai berikut:

⁷⁷ Rina Novianty Ariawaty dan Siti Noni Evita, “*Metode Kuantitatif Praktis*”, (Bandung: PT. Bima Pratama Sejahtera, 2018), hlm. 34.

- 1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig. > \alpha$ (0,05) maka H_0 diterima, yang berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig. \leq \alpha$ (0,05) maka H_0 ditolak, yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.

c. Koefisiensi Determinasi

Koefisiensi determinasi (R^2) merupakan suatu ukuran yang menunjukkan besar sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat atau dapat dikatakan berguna untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat. Koefisien determinasi menunjukkan ragam naik turunnya Y yang diterangkan oleh pengaruh linier X. Nilai koefisiensi determinasi berkisar antara 0-1 dengan ketentuan apabila nilai determinasinya kecil maka artinya variabel bebas dalam menjelaskan hubungannya dengan variabel terikat sangat terbatas dan apabila nilai koefisiensi mendekati 1 maka artinya variabel bebas dalam menjelaskan hubungannya dengan variabel terikat sangat kuat. Semakin besar nilai R^2 semakin bagus garis regresi yang terbentuk. Sebaliknya semakin kecil nilai R^2 semakin tidak tepat garis regresi tersebut dalam mewakili data hasil observasi.⁷⁸ Dalam penelitian ini menggunakan *Adjusted R²* untuk mengevaluasi model regresi.

⁷⁸ Dergibson Siagian dan Sugiarto, “*Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*”, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm. 259.