

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut.³³ Dalam penelitian ini peneliti menanyakan ke beberapa orang yang disebut dengan responden, menanyakan tentang keyakinan dan juga pendapat. Penelitian kuantitatif yang dilakukan pada penelitian ini digunakan untuk melihat apakah variable independen berhubungan dengan variable dependen.

Dalam penelitian ini data data yang dikumpulkan menggunakan teknik pengumpulan data yang didapatkan dari hasil penyebaran angket kepada responden. Pengelolaan data ini menggunakan alat bantu SPSS untuk mendapatkan hasil yang diinginkan.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang

³³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Yogyakarta: Alfabeta, 2019), h. 56

menjelaskan antara dua variable atau lebih, akan tetapi tidak bisa membuktikan variable manakah yang menjadi penyebab dan variable mana yang menjadi akibat.³⁴ Dalam penelitian ini menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada jamaah umroh.

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan sekumpulan dari seluruh elemen yang membentuk kelompok dengan karakteristik yang jelas, baik berupa orang, objek, kejadian³⁵. Maksud nya yaitu populasi adalah sekumpulan objek yang digunakan sebagai bahan penelitian yang memiliki kualitas dan juga karakteristik yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan setelah itu ditarik kesimpulannya.

Objek pada penelitian ini adalah jamaah umroh pada PT Menara Kamilah Tour And Travel. Dalam penelitian biasanya dilakukan pemilihan responden atau sumber data yang tidak begitu banyak dari populasi akan tetapi bisa cukup mewakili. Jumlah populasi dari penelitian ini adalah 134 orang jamaah umroh PT. Menara Kamilah Tour And Travel Tulungagung.

2. Sampling dan Sampel Penelitian

Teknik sampling merupakan teknik yang dilakukan untuk pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan

³⁴Kun Mayati dan Juju Suryawati, *Sosiologi*, (Erlangga:2006), h. 105

³⁵Wegiran, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Teori Dan Implementasi* (Yogyakarta:Deepublish 2013) h. 156

digunakan dalam sebuah penelitian terdapat berbagai teknik sampling yang akan digunakan. Teknik sampling yang akan peneliti gunakan yaitu *Nonprobability sampling*,³⁶ nonprobability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampel aksidental (*accidental sampling*) yaitu suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diteliti oleh peneliti untuk tujuan tertentu. Dengan menggunakan sampel kita dapat membantu kesimpulan umum yang didasarkan pada informasi dari sampel yang telah diambil³⁷. Apabila populasi besar dan peneliti tidak memungkinkan untuk mempelajari semua yang ada pada populasi dikarenakan oleh keterbatasan waktu dan yang lainnya maka peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi tersebut. Maka dari itu sampel yang telah diambil dari populasi tersebut harus benar benar representative agar sampel yang dihasilkan dalam sebuah penelitian dapat dipercaya dan menghasilkan kesimpulan yang memuaskan.

³⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Yogyakarta: Alfabeta, 2019), h. 128

³⁷*Ibid.* h. 127

Bila jumlah populasi sudah diketahui kita dapat menggunakan rumus Yamane, berikut rumus Yamane:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error)

pada penelitian ini jumlah konsumen dari jamaah umroh PT Menara Kamila Tour and Travel Tulungagung sebanyak 134 orang dan penulis menentukan *margin of error* sebesar 10%, maka jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak:

$$n = \frac{134}{1+134(0,1)^2}$$

$$n = \frac{134}{1+134(0,01)}$$

$$n = \frac{134}{1+1,34}$$

$$n = \frac{134}{2,34}$$

$$n = 57,26 = 57$$

Berdasarkan perhitungan di atas jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 57,26 maka dibulatkan menjadi 57 responden.

C. Sumber Data, Variable Dan Skala Pengukuran

1. Sumber data

Data merupakan peranan penting dalam sebuah penelitian kuantitatif. Bahan yang dapat dijadikan menyusun suatu informasi dari segala fakta dan angka merupakan pengertian dari data dari Ari kunto. Data diperoleh dari suatu pengukuran dan juga hasil keputusan yang paling baik, hasil keputusan yang paling baik merupakan hasil yang didapatkan dari penarikan kesimpulan berdasarkan data yang akurat.³⁸ Untuk mendapatkan hasil yang akurat juga diperlukan instrument yang baik. Pada penelitian ini sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Berikut merupakan penjelasannya

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang telah diperoleh dengan cara dikumpulkan dan dioleh oleh suatu organisasi maupun perorangan yang langsung dari objeknya, untuk mengatasi suatu riset yang sedang diteliti maka pengumpulan data tersebut dikumpulkan secara khusus.³⁹

Data primer diperoleh langsung dari sumber data dilokasi penelitian. Data primer pada penelitian ini diperoleh dari penilaian pelanggan atau konsumen terhadap PT. Menara

³⁸Pinton Setya Mustofa dkk, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga*, (Malang: Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Malang, 2020), h. 26

³⁹Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri, 2016), h. 171

Kamila Tour and Travel mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan untuk memuaskan pelanggan.

b. Data Skunder

Data sekunder merupakan data yang tidak didapatkan dari sumber data pertama suatu obyek penelitian. Data sekunder biasanya berbentuk tulisan seperti jurnal atau buku. Pada penelitian ini data sekunder didapatkan dari data pembukuan PT Menara Kamila Tour and Travel untuk mengetahui jumlah konsumen dari Januari 2019 – Desember 2019.

2. Variabel

Variable penelitian merupakan suatu bentuk yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi dan dapat ditarik kesimpulannya. Variabel merupakan objek pengamatan penelitian atau faktor yang akan diteliti. Variabel penelitian ditentukan oleh landasan teoritis dan kejelasan yang dijelaskan oleh hipotesis penelitian. Variabel variabel yang akan digunakan juga diperlukan penetapan klasifikasi dan identifikasi.

Variabel merupakan atribut sekaligus objek yang menjadi titik perhatian suatu penelitian untuk dipelajari agar dapat memperoleh informasi dan ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen (variabel terikat)

adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari variabel bebas. Variabel independen (variabel bebas) variabel yang mempengaruhi yang menjadi sebab perubahan dari variabel terikat. Pada penelitian ini variabel independennya atau X adalah kualitas pelayanan dan fasilitas dari PT. Menara Kamila Tour and Travel sedangkan untuk variabel dependen atau Y adalah kepuasan konsumen dari PT. Menara Kamila Tour and Travel.

3. Skala pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada pada alat ukur sehingga alat ukur yang digunakan dalam penelitian akan menghasilkan data kuantitatif.⁴⁰

Pada penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert, skala likert di gunakan karena digunakan untuk mengukur sikap, pendapatan, dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi lima kategori yaitu:

STS = Sangat Tidak Setuju : 1

TS = Tidak Setuju : 2

RG = Ragu Ragu : 3

S = Setuju : 4

⁴⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Yogyakarta: Alfabeta, 2019), h. 145

SS = Sangat Setuju : 5

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara cara yng digunakan untuk mengumpulkan data yang sistematis sehingga memperoleh data yang di perlukan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan data sabagai berikut:

a. Angket (kuisisioner)

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberi pernyataan kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien, kuisisioner cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar.

b. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala gejala yang dimiliki. Observasi merupakan proses yang kompleks, yang tersusun dari proses biologis dan psikologis. Dalam menggunakan teknik obsevasi yang paling penting adalah ketajaman daya ingat peneliti.⁴¹

2. Instrumen Penelitian

Alat ukur dalam sebuah penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Instrumen penelitian merupakan alat yang

⁴¹Husaini usman dan purnomo sutiady akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (jakarta: Bumi Aksara, 1996), h. 54

digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.⁴² Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka dari itu setiap instrumen harus memiliki skala. Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1

Kisi Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Referensi
1	Kualitas Pelayanan	1. Tangible 2. Reliability 3. Responsiveness 4. Assurance 5. Empathy	1. Luthfiya Maydiana “ <i>Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri</i> ”, Jurnal Pendidikan Tata Niaga, Vol.07 No.02,2019
2	Fasilitas	1. Ruang nyaman 2. Fasilitas waiting room nyaman 3. Tempat parkir 4. Peralatan penunjang 5. Sarana pendukung	2. Wiliam, Tiurniari Purba, <i>Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam</i> ”, Jurnam EMBA, Vol.8, No.1,2020
3	Kepuasan pelanggan	1. Harapan pelanggan 2. Produk 3. Merekomendasikan	3. Luthfiya Maydiana “ <i>Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan</i> ”

⁴²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Yogyakarta: Alfabeta,2019), h. 156

		4. Minat penggunaan jasa 5. Loyalitas 6. Reputasi 7. Lokasi	<i>Pada Jasa Cuci Motor Mandiri”, Jurnal Pendidikan Tata Niaga, Vol.07 No.02,2019</i> 4. Wiliam, Tiurniari Purba, <i>Kualitas Ppelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam”, Jurnam EMBA, Vol.8, No.1,2020</i>
--	--	---	--

E. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah mengukur koefisien korelasi antara skor satu pertanyaan atau indikator yang diuji dengan skor total pada variabelnya.⁴³ Validitas adalah ukuran yang menunjukkan kevalidan suatu instrument penelitian. Uji validitas mengacu pada sejauhmana suatu instrument menjalankan fungsi. Instumen dikatakan valid apabila instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur. Dalam uji validitas tidak berlaku secara universal, bahwa instrument dapat memiliki nilai valid yang tinggi pada waktu tertentu.

Uji validitas bertujuan untuk menguji apakah setiap instrument mampu mengungkap factor yang akan diukur, jika r hitung lebi

⁴³ Vivi Herlina, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuisisioner Menggunakan SPSS*, (Jakarta: Gramedia, 2019), h. 58

besar dari r table dan nilai r positif maka butir pertanyaan dikatakan valid. Jika r hitung lebih kecil dari r tabel atau bernilai negative maka data tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata reliability yang mempunyai asal kata rely dan ability. Reliabilitas merupakan istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil yang konsisten apabila diukur satu kali atau lebih.⁴⁴ Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Dalam uji parametrik kita membutuhkan data yang berdistribusi normal, untuk mengetahui suatu data berdistribusi normal atau tidak kita perlu melakukan uji normalitas data, dalam uji normalitas data ada 3 cara untuk melakukan uji normalitas diantaranya adalah uji *kolmogrov smirnov*, *chi square*, *liliefors*. Penelitian ini menggunakan metode *kolmogrov smirnov*. Data dikatakan berdistribusi normal ketika taraf signifikan dari hasil pengelolaan data lebih besar dari 0,1 ($\text{sig} > 0,1$) data dikatakan tidak berdistribusi normal ketika taraf

⁴⁴ Ovan dan Andika Saputra, *Aplikasi Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*, (Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia 2020), h.4

signifikan dari hasil pengolahan data lebih kecil dari 0,1
(sig<0,1)

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variable independen. Jika terjadi korelasi maka terjadi masalah multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variable independen.⁴⁵

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variable independen. apabila variable independen saling berkorelasi maka variable ini tidak ortogonal. Variable ortogonal merupakan variable independen yang nilai korelasinya sama dengan nol.

Dengan melihat nilai FIV (Variance Inflation Factor) kita dapat mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas. Model regresi yang baik yaitu nilai perhitungan menghasilkan nilai $FIV < 10$ dan bila menghasilkan nilai $FIV > 10$ itu pertanda sudah terjadi multikolinearitas yang serius.⁴⁶

c. Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residu, dari satu

⁴⁵Ce Gunawan, Mahir Menguasai SPSS,(Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2012), h. 119

⁴⁶Andi Muhammad Irfan, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan, Jurnal Ekonomi Islam, Vol.9, No 2 (Desember 2018), h. 86

pengamatan ke pengamatan yang lain, jika hasil residu pengamatan tersebut tetap maka disebut dengan homokedastisitas. Dan apabila varians berbeda dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya maka disebut dengan heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi homokedastisitas.⁴⁷

Terdapat tiga metode untuk melakukan uji ini diantaranya adalah:

- a) Metode korelasi spearman's rho
- b) Metode grafik
- c) Metode uji glejter

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode uji glejter, dimana apabila nilai $\text{sig} > 0,1$ maka tidak terdapat heterokedastisitas jika nilai $\text{sig} < 0,1$ maka terdapat heterokedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu atau tempat. Tidak terjadi autokorelasi merupakan model regresi yang baik. Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (DW test).⁴⁸ Untuk

⁴⁷Ibid. h. 86

⁴⁸Rochmat Aldi Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*, (Ponorogo: CV. Wade Group, 2017), h. 123

mendeteksi adanya auto korelasi atau tidak dapat dilakukan dengan pengujian terhadap nilai Durbin-Watson dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Angka D-W dibawah -2 artinya ada auto korelasi positif
- 2) Angka D-W diantara -2 dan +2 artinya tidak ada autokorelasi
- 3) Angka D-W diatas +2 artonya ada autokorelasi negative.

Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan dan berkaitan satu sama lain, hal ini timbul karena residul tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Hal ini sering ditemukan pada data berdasarkan waktu berurutan karena gangguan yang terjadi pada individu/ kelompok yang sama pada periode berikutnya.

3. Uji Regresi Linier Berganda

regresi linier berganda merupakan pengembangan dari regresi linier sederhana yang memiliki arti sama sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan dimasa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui satu maupun

lebih variable bebas (independent) terhadap satuvariabel bebas (dependen).⁴⁹

Rumus:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_n X_n$$

Di mana:

Y = variabel terikat

X₁ = variabel bebas pertama

X₂ = variabel bebas kedua

X₃ = variabel bebas ketiga

X_n = variabel bebas ke.... n

a dan b₁ serta b₂ = kostanta

4. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan mengenai keadaan populasi yang sifatnya masih sementara, hipotesis statistik harus di uji karena itu harus berbentuk kuantitas agardapat diterima atau ditolak, hipotesis statistik akan diterma jika hasil pengujian membenarkan

⁴⁹ Ali Fathoni dan Heri Suprpto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan”, *Jurnal EKBIS*, Vol. XVI, No.2 (September 2016), h. 821

pernyataan dan akan ditolak apabila terjadi penyangkalan dari pernyataan yang ada.⁵⁰

a. Uji T

Uji T merupakan alat uji statistik digunakan untuk menguji hipotesis komparatif dua sampel apabila data tersebut berada pada skala interval atau rasio. Menguji kemampuan generalisasi hasil penelitian yang berupa perbandingan hal ini merupakan fungsi dari uji t

Uji t digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Uji t pada tingkat kepercayaan atau kebenaran (df) 90% atau signifikan (α) 0,1 dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut⁵¹:

- a. H_0 = menunjukkan variabel independen (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y)
- b. H_1 = menunjukkan variabel independen (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y)

Uji t dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya terdapat pengaruh negative dan tidak signifikan antara

⁵⁰ Santy Setiawan dkk, *STATISTIKA*, (yogyakarta: CV. Andi Offset, 2017), h. ,64

⁵¹Surajiyo, nasruddin, dan herman paleni, *penelitian sumber daya manusia, pengertian teori dan aplikasi, (menggunakan IBM SPSS 22 for windows)* (Yogyakarta: Depublish,2020), h. 77

variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). 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.

Rumus Uji T

$$t = \frac{r(n-2)}{\sqrt{1-r^2}}$$

dimana:

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden

t = uji hipotesis

b. Uji F

Uji f dikenal dengan uji serentak atau uji anova, yaitu uji untuk melihat bagaimana pengaruh semua variabel bebas secara bersama sama atau untuk menguji apakah model regresi yang kita buat signifikan atau non signifikan. Uji F digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. 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

Untuk mengetahui besarnya nilai yang diperoleh dengan ketentuan penguji sebagai berikut:

H_0 = menunjukkan variabel independen (X) secara bersama sama berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap variabel dependen (Y)

H_1 = menunjukkan variabel independen (X) berpengaruh positif dan signifikan secara bersama sama terhadap variabel (Y)

Besarnya nilai dikatakan signifikan apabila $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $sign < \alpha$, hal ini berarti H_0 ditolak H_1 diterima maka variabel independen berpengaruh positif dan signifikan secara bersama – sama terhadap variabel dependen, dan sebaliknya apabila $f_{hitung} < f_{tabel}$ atau $sign > \alpha$ ini berarti H_0 diterima H_1 ditolak maka terdapat pengaruh negative dan tidak signifikan secara bersama sama terhadap variabel dependen.⁵²

⁵²Surajiyo, nasruddin, dan herman paleni, *penelitian sumber daya manusia, pengertian teori dan aplikasi, (menggunakan IBM SPSS 22 for windows)* (Yogyakarta: Depublish,2020), h. 78

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Determinasi menggambarkan keahlian variabel dependen dalam menjelaskan variabel independennya. Tujuan dari analisis koefisien determinasi adalah mengetahui besarnya pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen. Koefisien determinasi merupakan angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi yang diberikan oleh sebuah variabel atau X (bebas) terhadap Y (terikat)⁵³. Nilai koefisien determinasi diantara 0 sampai 1, jika nilai mendekati angka 1 maka koefisien determinasi memiliki pengaruh kuat antara variabel dependen dengan variabel independen. Dan begitu juga sebaliknya, semakin dekat dengan angka 0 maka pengaruh yang lemah antara variabel dependen dengan variabel independen.

Adapun rumus koefisien determinasi adalah:

Rumus:

$$KD = (r)^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = koefisien determinasi

r = korelasi berganda

⁵³ Ali Fathoni dan Heri Suprpto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan", *Jurnal EKBIS*, Vol. XVI, No.2 (September 2016), h. 821