

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian Dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif. “Pendekatan kuantitatif adalah menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika.” Penelitian kuantitatif mendekati perhatiannya pada gejala yang mempunyai karakteristik yang bervariasi dalam kehidupan yang dinamakan dengan variabel. Dalam penelitian ini pada hakikatnya hubungan antarvariabel tersebut dianalisis dengan menggunakan teori yang objektif.¹

Pendekatan Kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, menunjukkan fakta, menunjukkan hubungan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya.

Desain penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif harus terstruktur, baku, formal dan dirancang sematang mungkin sebelumnya. Desain bersifat spesifik dan detail karena dasar merupakan suatu rancangan penelitian yang akan dilaksanakan sebenarnya.²

¹ Saifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hal. 5.

² Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Teras, 2009) hal. 99

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian asosiatif. Penelitian Asosiatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Terdapat tiga hubungan yaitu simetris, kausal, dan interaktif.³ Dalam penelitian ini penulis ingin mengkaji lebih jauh mengenai hubungan kausal (sebab-akibat) antara 3 variabel penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Pemilihan suatu lokasi penelitian harus didasari dengan pertimbangan yang baik agar bisa berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Untuk itu suatu lokasi penelitian dipertimbangkan melalui mungkin tidaknya untuk dimasuki dan dikaji lebih mendalam. Selain itu penting juga dipertimbangkan apakah lokasi penelitian tersebut memberi peluang yang menguntungkan bagi peneliti untuk dikaji lebih dalam.

Lokasi dalam penelitian ini adalah Hotel Global Inn Syariah, yang Lokasi dalam penelitian ini adalah di Hotel Global Inn Syariah yang berlokasi di Jalan Pesawon Semampir No 10 Depan Perum Griya Taman Sari II Sedati Sidoarjo merupakan Rekomendasi Hotel Syariah Dekat Bandara Juanda.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010) hal. 56

C. Populasi Dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan objek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Ada dua jenis populasi yaitu populasi terbatas dan populasi tidak terbatas (tak terhingga). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya⁴. Jadi dapat disimpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan objek dalam penelitian dalam bentuk nilai test, gejala-gejala maupun peristiwa yang secara umum dapat digunakan sebagai sarana penelitian. Adapun yang menjadi populasi penelitian ini adalah konsumen yang datang dan menginap di Hotel Global Inn Syariah.

2. Sampel

Sampel adalah Bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi⁵. Oleh karena itu, pemilihan sampel harus diusahakan sebaik-baiknya dengan teknik yang tepat sehingga dapat memberikan gambaran seluruh populasi. Pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu baik dengan cara undian, ordinal, maupun random maka dari metode tersebut ditentukan 45 responden yang dianggap sudah mampu mewakili populasi

⁴ *Ibid*, hal 204

⁵ *Ibid*, hal 205

disamping ini juga penentuan jumlah sampel dibatasi masalah biaya, waktu, dan dukungan administratif.

Penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* karena Teknik proposional random sampling adalah pengambilan sampling secara random atau tanpa pandang bulu. Teknik ini memiliki kemungkinan tertinggi dalam menetapkan sampel yang representatif. Adapun cara yang dipergunakan dalam random sampling adalah: (1) cara undian, (2) cara ordinal, (3) randomisasi dari tabel bilangan random⁶.

D. Sumber Data, Variabel, Dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

a.) Data Primer

Data primer adalah sumber data yang paling utama. Data yang dikumpulkan secara langsung selama dalam penelitian berjalan yaitu informasi tentang kepercayaan, kualitas pelayanan, fasilitas dan minat konsumen yang meliputi rekomendasi positif terhadap orang lain dan informasi mengenai harapan dan kenyataan yang dialami pengunjung yang dalam hal ini responden setelah menginap.

b.) Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang kedua selain dari data primer. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang dikumpulkan dari penelitian-penelitian sebelumnya, buku-buku jurnal,

⁶ Ibid, hal 211

atau data dari instansi terkait yaitu data tentang pengunjung dan segala fasilitas hotel.

2. Variabel Penelitian

Sesuai dengan kerangka pemikiran, maka Variabel penelitian dapat dikelompokkan menjadi :

- a. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan konsumen (Y), Data keputusan diperoleh dengan menggunakan metode angket yang dihitung dalam bentuk angka-angka.
- b. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan (X1), Data kualitas pelayanan diperoleh dengan menggunakan metode angket yang dihitung dalam bentuk angka-angka.
- c. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari kepercayaan (X2) Data kepercayaan diperoleh dengan menggunakan metode angket yang dihitung dalam bentuk angka-angka.
- d. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari fasilitas (X3). Data fasilitas diperoleh dengan menggunakan metode angket yang dihitung dalam bentuk angka-angka.

3. Skala Pengukuran

Penulis menggunakan metode skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item- item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.⁷

Pengukuran dilakukan pada variabel bebas dan variabel terikat yang didapatkan dari penyebaran kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan yang setiap pernyataan akan diberi lima pilihan jawaban.

Adapun pilihan jawaban tersebut sebagai berikut :

- Jawaban “sangat setuju” diberi skor 5 yang berarti sangat tinggi
- Jawaban “setuju” diberi skor 4 yang berarti tinggi
- Jawaban “ragu-ragu” diberi skor 3 yang berarti sedang
- Jawaban “tidak setuju” diberi skor 2 yang berarti rendah
- Jawaban “sangat tidak setuju” diberi skor 1 yang berarti sangat Rendah.

Tabel kriteria untuk masing-masing variabel dibagi dalam 5 kriteria yaitu sangat setuju, setuju , ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Angka dalam tabel klasifikasi dapat kita tentukan dengan melakukan skor rentangan, skor diperoleh dengan menentukan jumlah item soal, skor jawaban tertinggi, dan skor jawaban terendah. Skor jawaban tertinggi 5 dan skor jawaban terendah 1. Sehingga dari 15 item soal dapat di peroleh nilai harapan terendah 15 dan tertinggi 75. Penentuan tabel klasifikasi sebagai berikut:

⁷ Sugiyono, “ *Metode Penelitian Kombinasi(Mixed Methods)*” (Bandung, Alfabeta, 2015) hal. 136

- a. skor tertinggi = $5 \times 15 = 75$
- b. skor terendah = $1 \times 15 = 15$
- c. Rentangan dalam skor = $75 - 15 = 60$
- d. Interval skor = $60 / 5 = 12$

Tabel 3.1
Klasifikasi Interval

No	Nilai	Klasifikasi
1	67 – 75	Amat baik
2	54 – 66	Baik
3	41 – 53	Cukup
4	28–40	Kurang
5	15–27	Kurang Sekali

Sumber: diolah oleh peneliti 2018

Angket disusun berdasarkan kisi-kisi instrumen dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam memperoleh data adalah menggunakan metode dokumentasi. Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal – hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, agenda, dan sebagainya.⁸ Data penelitian ini akan diperoleh juga dengan penyebaran kuisioner.

⁸ Arikunto, “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*,” (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), hal. 236

Prosedur pengumpulan data; Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan tiga cara yaitu:

a.) Kuesioner

Yaitu proses untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian melalui daftar pertanyaan yang diajukan kepada semua responden.

b.) Observasi

Yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap responden melalui tanya jawab. Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

2. Instrumen Penelitian

Tabel 3.2
Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Deskriptor	No Item
1	Kualitas Pelayanan (XI) (Steffi Mongkaren, 2013) (Tjiptono, 2010)	a. Kehandalan <i>(Reliability)</i>	- Pelayanan yang maksimal - Prosedur Pengurusan Resevasi kmar dan transaksi cepat dan akurat	1,2
		b. Daya Tanggap <i>(Responsivences)</i>	- Tanggap menjawab	

			<p>pertanyaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menangani keluhan pelanggan secara tepat 	3,4
		c. Empati (<i>Empathy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Memberi salam dan sapa kepada tamu - Menjalin hubungan baik 	5,6
		d. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas Pelayanan - Penampilan Karyawan 	7,8
		e. Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Menanamkan Keyakinan Pelanggan - Karyawan yang Profesional 	9,10
2	Kepercayaan (X2) (Ujang Sumarwan, 2011)	a. Kepercayaan terhadap Ketaatan Syariah (Compliance)	<ul style="list-style-type: none"> - Hotel tidak memperbolehkan pasangan bukan suami istri 	11
		b. Kepercayaan terhadap reputasi	<ul style="list-style-type: none"> - Hotel memiliki reputasi yang baik - Kejujuran Karyawan 	12,13
		c. Kepercayaan terhadap pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan yang konsisten - Mengutamakan kepentingan pelanggan 	14,15
		d. Keamanan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Proses Pemesanan yang disediakan melalui Website aman - Memberikan 	16,17

			pelayanan berdasarkan prosedur	
3	Fasilitas (X3) (Isti Faradisa, 2016) (Suwithi, 2010)	a. Fasilitas yang lengkap	- Hotel memiliki fasilitas lengkap	18
		b. Fasilitas Ibadah	-Hotel menyediakan mushola di dalam gedung - Hotel menyediakan peralatan ibadah lengkap - Hotel menyediakan petunjuk arah sholat disetiap kamar	19,20, 21
		c. Ruang makan yang nyaman	- Hotel menyediakan ruang makan yang nyaman - Hotel menyediakan Makanan dan Minuman Halal	22,23
		d. Lobi yang nyaman	- Hotel menyediakan lobi yang nyaman	24
		e. Tempat parkir	- Hotel menyediakan tempat parkir luas	25
		f. Keamanan	- Hotel menyediakan security 24 jam	26
		g. Kebersihan dan Kenyamanan Ruang	- Fasilitas Kamar yang bersih dan nyaman	27

4.	Keputusan Konsumen (Y1) (Ujang Sumarwan, 2011)	a. Pengenalan Kebutuhan	- Hotel kebutuhan saat berpergian jauh - Letak yang strategis - Harga sebanding dengan fasilitas	28,29, 30
		b. Keputusan Pembelian	- Hotel menerapkan prinsip syariah - Ketenangan Batin - Hotel memiliki manfaat yang dibutuhkan	31,32, 33
		c. Pencarian Informasi	- Informasi melalui kerabat - Informasi melalui website - Rekomendasi ke orang lain	34,35, 36
		d. Evaluasi Alternatif	- Mempertimbangkan Merek hotel - Mempertimbangkan Citra hotel	37,38
		e. Perilaku Pasca Pembelian	- Kepuasan menginap - Minat kembali menyewa	39,40

F. Uji Validitas Dan Realibilitas

1. Uji Validitas Instrumen

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahan suatu instrumen⁹. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara

⁹ Sugiyono, “ *Metode Penelitian Kombinasi(Mixed Methods)*” (Bandung, Alfabeta, 2015) hal. 140-141

tepat. Tinggi rendahnya validitas menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. dengan menggunakan rumus *korelasi product moment* dari *Pearson*.

- a) Dengan Rumus *korelasi product moment* (Arikunto, 2010, hal.213).

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$r_{xy} =$

Keterangan:

r_{xy}	: koefisien korelasi antar variabel X dan Y
$\sum XY$: jumlah hasil kali X dan Y
$\sum X$: jumlah X
$\sum Y$: jumlah Y
$\sum X^2$: jumlah kuadrat X
$\sum Y^2$: jumlah kuadrat Y
N	: banyaknya sampel

- b) Kaidah pengujian

- 1) Jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka item angket dinyatakan valid dan dapat dipergunakan sebagai alat pengumpul data.
- 2) Jika nilai $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka item angket dinyatakan tidak valid dan tidak dapat dipergunakan sebagai alat pengumpul data.

2. Uji Realibilitas

Reliabilitas merupakan salah-satu ciri atau karakter utama instrumen pengukuran yang baik bahwa suatu tes dikatakan reliabel jika

selalu memberikan hasil yang sama bila diteskan pada kelompok yang sama pada waktu atau kesempatan yang berbeda.¹⁰

Jika terhadap bagian obyek ukur yang sama, hasil ukur melalui butir yang satu kontradiksi atau tidak konsisten dengan hasil ukur melalui butir yang lain maka pengukuran dengan tes (alat ukur) sebagai suatu kesatuan itu tidak dapat dipercaya. Dengan kata lain tidak reliabel dan tidak dapat digunakan untuk mengungkap ciri atau keadaan yang sesungguhnya dari obyek ukur. Kalau hasil pengukuran pada bagian obyek ukur yang sama antara butir yang satu dengan butir yang lain saling kontradiksi atau tidak konsisten maka kita jangan menyalahkan obyek ukur, melainkan alat ukur (tes) yang dipersalahkan dengan mengatakan bahwa tes tersebut tidak reliabel terhadap obyek yang diukur.

Koefisien reliabilitas konsistensi gabungan butir untuk skor butir dapat dihitung dengan rumus (Djaali, 2000, hal.77):

$$KR - 20 = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum p_i q_i}{S_t^2} \right)$$

Keterangan:

- K : cacah butir
- $P_i Q_i$: variansi skor butir
- P_i : proporsi jawaban benar untuk nomor butir i
- Q_i : proporsi jawaban salah untuk nomor butir i
- S_t^2 : variansi total responden

¹⁰ *Ibid*, hal 142

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a.) Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas berarti antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain dalam model regresi saling berkorelasi linier. ¹¹Multikolinieritas adalah uji asumsi klasik jenis ini diterapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan atau pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r). Dikatakan terjadi Multikolinieritas, jika koefisien korelasi antar variabel bebas lebih kecil dari 0,60 (pendapat lain $<0,5$). Dikatakan tidak terjadi Multikolinieritas jika koefisiensi korelasi antar variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,60 ($r \leq 0,60$). ¹²

b.) Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik tidak akan terjadi heterokedastisitas.

Dilakukan dengan melihat hasil output SPSS melalui grafik Scatterplot antara Z prediction (ZPRED) yang merupakan variable

¹¹ Iqbal Hasan, Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif) edisi ke-2, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), hal. 292.

¹² Ali Maulidi, *Teknik Belajar Statistik 2* (Jakarta. Alim's Publishing, 2016) hal. 205 - 206

bebas (sumbu X = Y hasil prediksi) dan nilai residualnya (SRESID) merupakan variable terikat.

Cara memprediksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *Scatterplot*, regresi yang tidak terjadi heterokedastisitas jika:

- 1) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0.
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik tidak berpola¹³

c.) Uji Asumsi Autokorelasi

Autokorelasi berarti terdapatnya korelasi antara anggota sampel atau data pengamatan yang diurutkan berdasarkan waktu, sehingga munculnya suatu datum dipengaruhi oleh datum sebelumnya. Autokorelasi muncul pada regresi yang menggunakan data berskala.¹⁴ Panduan mengenai pengujian ini dapat dilihat dari besaran nilai Durbin-Watson (DW) atau nilai D-W. Pedoman pengujiannya adalah:

¹³ V. Wiratma Sujarweni, *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Umum*, (Yogyakarta: Global Media Informasi, 2008), hal. 180.

¹⁴ Ali Maulidi, *Teknik Belajar Statistik 2*'' (Jakarta. Alim's Publishing, 2016) hal. 211

- 1) Angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif.
- 2) Angka D-W antara -2 dan +2 berarti tidak ada autokorelasi
- 3) Angka D-W diatas +2 berarti ada autokorelasi negatif.¹⁵

d.) Uji Normalitas

Uji normalitas maksudnya untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Nilai residual berdistribusi normal merupakan suatu kurva berbentuk lonceng (*bell-shaped curve*) yang kedua sisinya melebar sampai tidak terhingga. Distribusi data tidak normal, karena terdapat nilai ekstrem dalam data yang diambil Suliyanto. Pedoman lainnya pengambilan keputusan dalam uji normalitas yaitu melalui pengujian SPSS dengan melihat grafik normal *P-P Plot of Regression Standardized*, dengan melihat penyebaran data dibandingkan dengan garis diagonal sehingga dapat disimpulkan model regresi apakah memenuhi asumsi normalitas (simetris) atau tidak.¹⁶

Model regresi dikatakan baik yaitu ketika data variabel penelitian (data variabel bebas dan data variabel terikat) berdistribusi normal atau mendekati normal. Untuk uji normalitas menggunakan rumus Chi Kuadrat (X^2) dengan taraf signifikansi 5% dengan rumus sebagai berikut:

¹⁵ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hal. 77-78.

¹⁶ Michael B. Pontoh, "Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado" *Jurnal Emba* Vol.2 No.3 September 2014, Hal.289 - 290

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

Keterangan:

χ^2 : Chi Kuadrat

f_o : Frekuensi yang diobservasi

f_h : Frekuensi yang diharapkan

Apabila harga Chi Kuadrat (χ^2) yang diperoleh \leq harga Chi 2 Kuadrat (χ^2) tabel, maka didistribusi data dinyatakan normal. Sebaliknya, apabila harga Chi Kuadrat hitung \geq harga Chi Kuadrat tabel maka distribusi data dinyatakan tidak normal.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menarik kesimpulan tentang karakteristik populasi dengan menggunakan data sampel. Regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas produk, harga, lokasi dan pelayanan secara bersama-sama melalui suatu persamaan regresi linear berganda. Analisis regresi linier berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat.

Pengumpulan data adalah cara yang digunakan dalam mengolah data yang diperoleh sehingga didapatkan suatu analisis atau hasil uji. Selanjutnya, analisis inferensial yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan alasan sebagai berikut:

- a. Bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Jumlah variabel independen lebih dari satu.

Bentuk persamaan regresi linier berganda yaitu :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e^{17}$$

Keterangan:

Y	: partisipasi siswa
a	: konstanta
b ₁ b ₂	: koefisien regresi dari variabel bebas
X ₁	: kepercayaan
X ₂	: layanan
X ₃	: minat beli
e	: Error

3. Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi adalah $0 < R^2 < 1$. Koefisien determinasi yang mendekati satu berarti variabel kualitas pelayanan dan fasilitas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel kepuasan pelanggan, dengan kata lain kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan faktor penjelas yang baik terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Penggunaan R square adalah bias terhadap jumlah variabel kualitas pelayanan dan fasilitas yang dimasukkan ke dalam model. Setiap

¹⁷ Ferdy Zoel Kurniawan, "Pengaruh Harga, Produk, Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Soto Angkring "Mas Boed" Spesial Ayam Kampung Semarang"

tambahan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas kedalam model, maka R square pasti meningkat tidak peduli apakah variabel kualitas pelayanan dan fasilitas tersebut berpengaruh secara signifikan atau tidak. Tidak seperti R square, nilai adjusted R square dapat naik atau turun apabila terdapat tambahan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas kedalam model. Oleh karena itu sebaiknya digunakan nilai adjusted R square untuk mengevaluasi model regresi terbaik.¹⁸

4. Uji Hipotesis

a.) Uji Parsial (Uji F)

Uji F, yaitu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh dari variabel bebas (independent) secara simultan atau serempak terhadap variabel terikat (dependent). Kaidah pengujiannya:

$$Fh = \frac{R^2(n-m-1)}{m.(1-R^2)}$$

Keterangan :

F : nilai F yang dihitung

M : jumlah variabel bebas

R² : nilai koefisien korelasi ganda \

n : jumlah sampel

Ketentuan atau kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah .:

¹⁸ Yunus Dan Budiyo "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan" Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya, Urnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 12 (2014) Hal. 12

- a. Apabila $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara simultan atau serempak variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.
 - b. Sebaliknya jika $F\text{-hitung} \leq F\text{-tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, berarti secara simultan atau serempak variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat.
- b.) Uji Simultan (Uji t)

Uji t, yaitu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui atau pengaruh dari masing-masing variabel secara parsial (independent) atau individu atau secara terpisah terhadap variabel terikat (dependent). Kaidah pengujiannya:

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

Langkah selanjutnya dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan taraf signifikansi 5% (0,05). Taraf signifikan adalah kesalahan dalam menerima atau menolak hipotesis. Dapat ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol (H_0) atau hipotesis alternative (H_a) tersebut diterima atau ditolak.

Adapun uji hipotesisnya adalah :

- a. Apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti ada pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.
- b. Apabila $t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.¹⁹

¹⁹ Nurul Widyawati, “Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Serta Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Di Hotel Zakiah Medan” Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya, *Ekuitas* Vol.12 No.1 2008, Hal.91