

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

3.1.1 Jenis Data

Jenis penelitian ini adalah menggunakan penelitian kuantitatif, dengan menggunakan pendekatan asosiatiig yaitu bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua varuabel atau lebih, mencari peranan, pengaruh dan hubungan yang bersifat sebab akibat antara variable bebas (independen) dan variable terikat (dependen). Menurut (Sugiyono, 2018), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandasan positivisme, data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji perhitungan, berkaitan dengan masalahyang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Kemudian data tersebut diolah menggunakan uji statistic, yang data itu diperoleh dari hasil kuisisioner yang sebelumnya sudah dibagikan kepada responden untuk masalah yang sedang diteliti. Penelitian kuantitatif dilakukan dengan jumlah dari sampel yang tentunya sudah berdasarkan dari populasi yang ada dan perhitungan dari jumlah sampel tersebut dilakukan dengan menggunakan rumus.

3.1.2 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan pengumpulan data berdasarkan sumbernya. Menurut Sugiyono, (2021) terdapat dua jenis pengumpulan data sebagai berikut:

1) Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh melalui kegiatan wawancara atau mengisi kuesioner yang artinya sumber data ini langsung diberikan kepada peneliti. Sumber primer diperoleh oleh penulis dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah disediakan dan hasil data tersebut digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang judul yang sedang penulis teliti.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung didapatkan oleh peneliti yang artinya data tersebut dalam penelitian ini diperoleh oleh penulis dari jurnal, artikel, skripsi, dan tesis terdahulu ataupun internet yang dijadikan sebagai referensi.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan observasi serta memperoleh data-data yang dibutuhkan

peneliti dalam hal ini data perusahaan. Adapun penelitian dilakukan di Alfamidi Cabang Aluminium Raya Medan yang berlokasi Jl. Aluminium Raya, Tj. Mulia, Kec. Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara 20241.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan peneliti yaitu bulan April 2023 sampai bulan Juli 2023.

Tabel 3. 1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																							
		Mei-23				Juni-23				Juli-23				Agustus-23				Sep-23				Okt-23			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2		
1	Pengajuan Judul																								
2	Penyusunan Proposal																								
3	Bimbingan Dan Perbaikan Proposal																								
4	Seminar Dan Perbaikan Proposal																								
5	Pengelolaan Dan Analisis Data																								
6	Penyusunan Dan Bimbingan Skripsi																								
7	Sidang Meja Hijau																								

Sumber: Data Diolah

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek yang diteliti. (Sugiyono, 2021) berpendapat bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli di Alfamidi Cabang Aluminium Raya Medan.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono, (2021) Sampel adalah bagian dari populasi itu, sampel merupakan salah satu faktor yang penting dan harus diperhatikan dalam melakukan penelitian, karena sampel merupakan bagian dari populasi sehingga memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data. Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi. Penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dan jumlah responden ditentukan dengan menggunakan *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* merupakan teknik penentuan mengambil sampel secara kebetulan, yaitu siapa saja

konsumen yang berkunjung pada Alfamidi Cabang Aluminium Raya.

Dalm menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan maka peneliti menggunakan rumus Lameshow (Coachran, 2015) dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui.

$$n = \frac{Z^2 \times P (1 - p)}{d^2}$$
$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 (1 - 0,5)}{0.1^2}$$
$$n = \frac{3,8416.0.25}{0.01}$$
$$n = 96,04$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

z^2 = Skor z kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi 0,5

d^2 = alpha (0,10) atau sampling error 10%

Berdasarkan rumus di atas, jumlah n yang diperoleh adalah 96,04. Sehingga penelitian ini mengumpulkan data sekurang kurangnya sebanyak 96 responden. Oleh karena itu, peneliti membulatkan jumlah sampel menjadi 100 responden.

3.4 Definisi Operasional Aspek Pengukuran Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono, (2021) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi

tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini menggunakan variabel independen atau variabel bebas (X) yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), sedangkan variabel dependen atau variabel terikat (Y) yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Penelitian ini menggunakan 4 variabel yaitu variabel bebas meliputi kualitas layanan (X1), harga (X2), dan Iklan (X3), dan variabel terikat yang meliputi kepuasan konsumen (Y).

Tabel 3. 2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Kepuasan Konsumen (Y)	Menurut Tjiptono (2012:301), kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang di dapatkan di bandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung 3. Kesiediaan Merekomendasi Tjiptono dalam buku Indrasari (2019).	<i>Skala Likert</i>
2	Kualitas Pelayanan (X1)	Menurut Tjiptono (2011) kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia,	1. Reliabilitas 2. Responsivitas 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti Fisik	<i>Skala Likert</i>

Tabel 3. 2
Definisi Operasional Variabel (Lanjutan)

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
		serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.	Tjiptono (2011) dalam buku (Indrasari, 2019)	
3	Harga (X ₂)	Menurut Philip Kotler terjemahan Bob Sabran 2012 merupakan sejumlah nilai atau uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa untuk manfaat harga yang telah menjadi faktor penting yang mempengaruhi pilihan pembelian.	1. Keterjangkauan Harga 2. Kesesiaian Harga dengan kualitas produk 3. Daya saing harga 4. Kesesuaian harga dengan manfaat Philip Kotler terjemahan Bob Sabran 2012 dalam buku (Indrasari, 2019)	<i>Skala Likert</i>
4.	Iklan (X ₂)	Wirtz, (2019) Iklan dalam penyampaianya sifatnya persuasif yang bertujuan untuk mempengaruhi massa, pada umumnya iklan disampaikan lewat media massa baik elektronik maupun cetak sehingga dapat diterima bagi masyarakat luas secara serentak.	1. Dapat Menimbulkan Perhatian 2. Menarik 3. Dapat Menimbulkan Keinginan 4. Menghasilkan Suatu Tindakan Menurut Wibisono Dalam Tanomi (2012) dalam buku (Wirtz, 2019)	<i>Skala Likert</i>

Sumber : olahan peneliti

3.4.1 Aspek Pengukuran Variabel

Skala pengukuran data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan Skala *Likert*, yaitu skala yang

digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Tabel 3. 3
Skala Likert

Opsi Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiono, 2021

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan adalah menggunakan observasi dan kuisioner.

1. Observasi

Menurut Sugiyono, (2018) observasi adalah metode pengumpulan data yang kompleks karena melibatkan berbagai faktor dalam pelaksanaannya. Metode pengumpulan data observasi tidak hanya mengukur sikap dari responden, namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi. Teknik pengumpulan data observasi cocok digunakan untuk penelitian yang bertujuan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam. Metode ini juga tepat dilakukan pada responden yang kuantitasnya tidak terlalu besar.

2. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono, (2021) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau

pernyataan tertulis yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atas pernyataan tertulis kepada responden untuk jawabnya. Pertanyaan dalam kuesioner bersifat terbuka dan tertutup, maksudnya pertanyaan terbuka yaitu pertanyaan yang memberi pilihan-pilihan respon yang terbuka kepada responden.

3. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui Tanya jawab secara langsung antara peneliti dan responden atau narasumber. Menurut Sugiyono, (2021), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal responden yang lebih mendalam.

3.6 Uji Instrumen Penelitian

3.6.1 Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Validitas menurut Sugiyono, (2018), menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item

dengan total item-item tersebut. Suatu kuesioner dikatakan valid atau sah berarti memiliki validitas yang tinggi, begitu juga sebaliknya jika kuesioner tidak valid berarti memiliki validitas yang rendah.

Metode yang digunakan untuk memberikan penilaian terhadap validitas kuesioner dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus korelasi produk momen (*Moment Product Correlation/Pearson Correlation*) yang dikemukakan oleh Pearson.

Uji validitas dilakukan dengan mengkoreksi skor-skor suatu item angket dengan totalnya untuk mengetahui seberapa besar angket tersebut validitas. Pengujian ini dilakukan terhadap 30 responden konsumen di Alfamidi Cabang Aluminium Raya. Adapun kriteria pengujian validitas menggunakan taraf signifikan (α) sebesar 0,5. Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut valid
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut tidak valid.

Tabel 3. 4
Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

Item Pernyataan	Corrected Item- Total Corralation (r_{hitung})	R Tabel	Kesimpulan
Kesesuaian Harapan			
Produk yang diperoleh Alfamidi Cabang Aluminium Raya sesuai yang diharapkan konsumen.	0.680	0.361	Valid

Tabel 3. 4
Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y) (Lanjutan)

Item Pernyataan	Corrected Item- Total Corralation (r_{hitung})	R Tabel	Kesimpulan
Minat Berkunjung Kembali			
Konsumen melakukan pembelian berulang produk yang dijual Alfamidi Cabang Aluminium Raya.	0.607	0.361	Valid
Konsumen puas sehingga memutuskan berkunjung kembali di Alfamidi Cabang Aluminium Raya.	0.771	0.361	Valid
Kesediaan Merekomendasi			
Konsumen selalu merekomendasi Alfamidi Cabang Aluminium Raya untuk berbelanja barang kepada orang sekitarnya.	0.771	0.361	Valid
Konsumen memberikan saran kepada orang lain karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan produk Alfamidi Cabang Aluminium Raya.	0.675	0.361	Valid

Sumber : Hasil SPSS 25

Berdasarkan hasil tabel 3. 4 diatas maka dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan $r > r_{tabel}$ melalui $df = (N-2)$ yaitu $30-2 = 28$ sehingga diperoleh nilai r_{tabel} 0.361. hasil ini berarti keseluruhan item pertanyaan dalam kuesioner kepuasan konsumen dinyatakan valid.

Tabel 3. 5
Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X1)

Item Pernyataan	Corrected Item- Total Corralation (r_{hitung})	R Tabel	Kesimpulan
Reability (Keandalan)			
Karyawan Alfamiidi Cabang Aluminium Raya memberikan pelayanan yang disajikan secara tepat dan cepat.	0.740	0.361	Valid
Responsiveness (Daya Tanggap)			
Karyawan Alfamidi Cabang Aluminium Raya cepat dan tepat dalam menangani keluhan konsumen.	0.795	0.361	Valid
Assurance (Jaminan)			
Karyawan Alfamidi Cabang Aluminium Raya yang sopan dalam bertingkah laku melayani konsumen.	0.914	0.361	Valid
Emphaty (Empati)			
Karyawan Alfamidi Cabang Aluminium Raya menjalin hubungan komunikasi yang efektif.	0.716	0.361	Valid
Tangible (Bukti Fisik)			
Area parker Alfamidi Cabang Aluminium Raya yang nyaman.	0.416	0.361	Valid
Penampilan karyawan Alfamidi Cabang Aluminium Raya yang rapi dan seragam.	0.579	0.361	Valid

Sumber : Hasil SPSS 25

Berdasarkan hasil tabel 3. 5 diatas maka dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan $r > r_{tabel}$ melalui $df = (N-2)$ yaitu $30-2 = 28$

sehingga diperoleh nilai r_{tabel} 0.361. hasil ini berarti keseluruhan item pertanyaan dalam kuesioner kualitas layanan dinyatakan valid.

Tabel 3. 6
Hasil Uji Validis Harga (X2)

Item Pernyataan	Corrected Item- Total Corralation (r_{hitung})	R Tabel	Kesimpulan
Keterjangkauan Harga			
Harga yang ditetapkan Alfamidi Cabang Aluminium Raya terjangkau.	0.679	0.361	Valid
Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk			
Harga yang ditawarkan Alfamidi Cabang Aluminium Raya sesuai dengan kualitas produk yang didapatkan.	0.540	0.361	Valid
Harga yang ditawarkan Alfamidi Cabang Aluminium Raya sesuai dengan hasil yang diinginkan konsumen.	0.628	0.361	Valid
Daya Saing Harga			
Harga Alfamidi Cabang Aluminium Raya sesuai kemampuan daya saing produk.	0.616	0.361	Valid
Harga Alfamidi Cabang Aluminium Raya terjangkau dibanding pesaing.	0.681	0.361	Valid
Kesesuaian Harga Dengan Manfaat			
Harga yang ditawarkan Alfamidi Cabang Aluminium Raya memiliki manfaat sesuai dengan kebutuhan konsumen.	0.675	0.361	Valid

Sumber : Hasil SPSS 25

Berdasarkan hasil tabel 3. 6 diatas maka dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan $r > r_{\text{tabel}}$ melalui $df = (N-2)$ yaitu $30-2 = 28$

sehingga diperoleh nilai r_{tabel} 0.361. hasil ini berarti keseluruhan item pertanyaan dalam kuesioner harga dinyatakan valid.

Tabel 3. 7
Hasil Uji Validitas Iklan (X3)

Item Pernyataan	Corrected Item- Total Corralation (r_{hitung})	R Tabel	Kesimpulan
Dapat Menimbulkan Perhatian			
Iklan yang ditayangkan Alfamidi Cabang Aluminium Raya dapat menarik perhatian konsumen.	0.898	0.361	Valid
Produk iklan yang ditayangkan Alfamidi Cabang Aluminium Raya mengandung pesan moral.	0.777	0.361	Valid
Menarik			
Iklan yang diberikan Alfamidi Cabang Aluminium Raya menimbulkan perasaan ingin tahu konsumen.	0.863	0.361	Valid
Iklan yang diberikan Alfamidi Cabang Aluminium Raya disertai dengan alur cerita yang menarik.	0.810	0.361	Valid
Dapat Menimbulkan Keinginan			
Konsumen mencoba merek yang di iklan Alfamidi Cabang Aluminium Raya.	0.888	0.361	Valid
Menghasilkan Suatu Tindakan			
Konsumen merasa puas dengan produk dari merek yang diiklankan Alfamidi Cabang Aluminium Raya.	0.409	0.361	Valid

Sumber : Hasil SPSS 25

Berdasarkan hasil tabel 3. 7 diatas maka dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan $r > r_{\text{tabel}}$ melalui $df = (N-2)$ yaitu $30-2 = 28$ sehingga diperoleh nilai r_{tabel} 0.361. hasil ini berarti keseluruhan item pertanyaan dalam kuesioner iklan dinyatakan valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018). Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Dalam menghitung reliabilitas, peneliti menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Metode ini diukur berdasarkan *Cronbach's Alpha* 0 sampai 1. Berikut kriteria pengujian untuk uji reliabilitas:

1. Apabila nilai *cronbach's alpha* $\geq 0,6$ artinya indikator kuesioner penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.
2. Apabila *cronbach's alpha* $< 0,6$ artinya indikator kuesioner penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 3. 8
Hasil Uji Reabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	R teori	Kriteria
1	Kepuasan Konsumen (Y)	0.660	0.60	Reliable
2	Kualitas Layanan (X1)	0.757	0.60	Reliable
3	Harga (X2)	0.706	0.60	Reliable
4	Iklan (X3)	0.817	0.60	Reliable

Sumber : Hasil SPSS 25

Berdasarkan Tabel 3. 8 diatas maka dapat dilihat bahwa pengujian reabilitas pada instrument variabel penelitian menunjukkan bahwa semua nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.60. hal ini menunjukkan bahwa instrument penelitian dikatakan reliable.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga, dan iklan terhadap kepuasan konsumen studi kasus Alfamidi Cabang Aluminium Raya. Teknik analisis data ini menggunakan statistic deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis.

3.7.1 Statistik Deskriptif

Metode analisis statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, maksimum, dan minimum. Statistik deskriptif dimaksudkan

untuk memberikan gambaran mengenai distribusi dan perilaku data sampel tersebut (Ghozali 2019, hal. 109).

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik adalah pengujian terhadap model regresi untuk menghindari adanya penyimpangan pada model regresi dan untuk mendapatkan model regresi yang lebih akurat. Pengujian asumsi klasik terdiri dari empat pengujian, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Dalam mengolah data penulis dibantu dengan *Software SPSS 25.0 for Windows*.

3.7.2.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas, Uji normalitas residual digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Ghozali (2019) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov.

Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymptotic Significance*), yaitu:

- a. Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal.

- b. Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

3.7.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel variabel independen dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel variabel independennya, maka hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependennya menjadi terganggu. Uji multikolinieritas dilakukan juga bertujuan untuk menghindari kebiasaan dalam pengambilan kesimpulan mengenai pengaruh pada uji parsial masing masing variabel independen terhadap variabel dependen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat VIF (*variance inflation factors*) dan nilai *tolerance*. Pengambilan keputusan dengan melihat nilai *tolerance*.

1. Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai *tolerance* $> 0,10$
2. Terjadi multikolinearitas, jika nilai *tolerance* $\leq 0,10$

Dengan melihat nilai VIF

1. Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai VIF $< 10,00$

2. Terjadi multikolinearitas, jika nilai $VIF \geq 10,00$

3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Dalam menguji heteroskedastisitas peneliti menggunakan cara uji Glejser. Dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut.

1. Uji Glejser

Menurut salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji Glejser. Uji Glejser mengsusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independent. Hasil probabilitas dikatakan signifikan jika nilai signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5%. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut.

- a. Jika Nilai Signifikan, lebih besar dari 0,05, maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
- b. Sebaliknya, jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.

Menurut Ghozali (2019, hal. 95) analisis regresi linear berganda adalah analisis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel terikat (dependen). Model analisis regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Untuk keperluan analisis, variabel bebas akan dinyatakan dengan X sedangkan variabel tidak bebas dinyatakan dengan Y. Analisis regresi linier berganda dilakukan setelah uji asumsi klasik karena memastikan terlebih dahulu apakah model tersebut tidak terdapat masalah normalitas, multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas. Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan ;

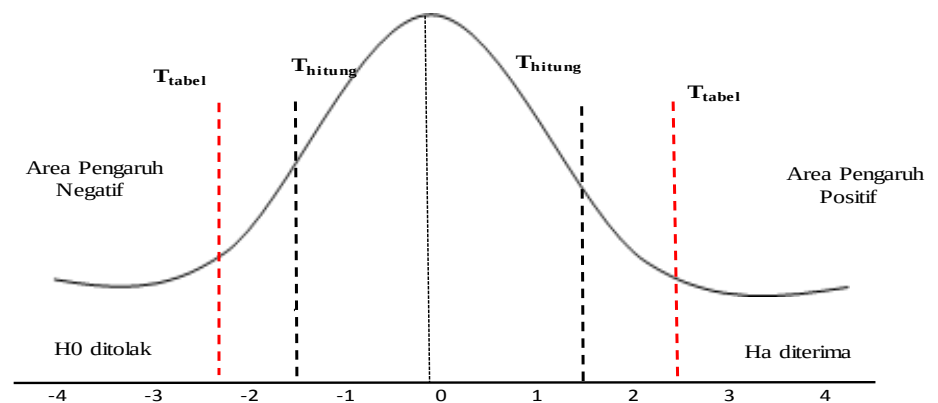
Y = Kepuasan Konsumen
 α = Konstanta
 $\beta_1 \beta_2$ = Koefisien Regresi
 X_1 = Kualitas Pelayanan
 X_2 = Harga
 X_3 = Iklan
 e = Error

3.7.4 Uji Hipotesis

1. Uji Signifikan Parsial (Statistik T)

Menurut Ghozali (2019), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengambilan keputusan dengan tingkat signifikansi (α) = 5% ditentukan dengan cara sebagai berikut:

1. Jika tingkat signifikansi $T_{hitung} < 5\% T_{tabel}$, maka hipotesis ditolak dan artinya tidak terdapat pengaruh antara satu variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Jika tingkat signifikansi $T_{hitung} > 5\% T_{tabel}$, maka hipotesis diterima dan artinya terdapat pengaruh signifikan antara satu variabel bebas dengan variabel terikat.

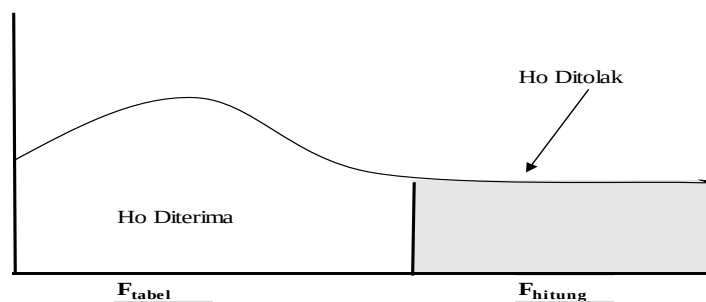


Gambar 3. 1
Gambar Kurva Parsial (Uji T)

2. Uji Simultan (Statistik F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua Variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian pada uji F adalah sebagai berikut:

- 1) Jika tingkat signifikansi $F < 5\%$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis diterima.
- 2) Jika tingkat signifikansi $F > 5\%$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka hipotesis ditolak.



Gambar 3. 2
Gambar Kurva Simultan (Uji F)

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2019) uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien Determinasi (R^2) pada dasarnya mengukur proporsi atau persentase sumbangan variabel independen yaitu variabel Kualitas Pelayanan (X1) Harga Dan Iklan terhadap variasi naik turunnya variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen (Y). Dimana $0 \leq R^2 \leq 1$. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi

yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2019). rumus determinasi sebagai berikut.

$$\left| \mathbf{Kd} = r^2 \times 100\% \right|$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

