

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Data Dan Sumber Data

3.1.1 Jenis Data

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwa kuantitatif adalah salah satu metode yang dilakukan oleh penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan cara pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, yang bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis atau dugaan sementara. Jadi data kuantitatif merupakan jenis data yang bisa diukur atau dihitung secara langsung, serta berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bentuk angka atau bilangan. Adapun metode yang digunakan yaitu metode asosiatif, pengertian pendekatan asosiatif menurut Sugiyono (2017) strategi penelitian asosiatif adalah suatu rumusan masalah penelitian yang memiliki tujuan untuk menanyakan hubungan antara dua variable atau lebih

Secara umum data yang di dapat dari suatu penelitian bisa digunakan untuk memecahkan sesuatu, memeahami serta untuk mengantisipasi masalah. Maksudnya disini yaitu memperjelas informasi atau masalah yang sebelumnya tidak diketahui dan kemudian menjadi tahu.

Sedangkan memecahkan maksudnya meminimalkan atau bahkan menghilangkan masalah, sementara mengantisipasi adalah berupaya agar tidak terjadi lagi masalah.

3.1.2 Sumber Data

Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan sumber data adalah sebagai berikut:

1. Data primer adalah data yang didapat peneliti dan dikumpulkan langsung dari objek yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2019) Menyatakan bahwa: “sumber data yang didapatkan langsung kepada pengumpul data”. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarakan kepada responden
2. Data sekunder merupakan jenis data yang tidak diperoleh dari sumber utama, tetapi sudah melalui dari beberapa Sumber Dalam studi ini Sastra, artikel, majalah juga merupakan sumber informasi sekunder Situs internet yang terkait dengan penelitian yang dilakukan. Menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwa: “Data Sekunder adalah salah satu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data sekunder didapatkan dari sumber yang dapat mendukung penelitian antara lain dari dokumentasi, literatur, buku, jurnal dan website.

3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi

Dalam penulisan proposal skripsi, penulis melakukan penelitian di Universitas Potensi Utama. dan Beralamat di JL. K.L Yos Sudarso Km.6.5 No.3-A Tanjung Mulia Medan Dan penulis melakukan peneltian ini mulai pada 5 April 2023

3.2.2. Waktu Penelitian

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan															
		April-23				Mei-23				Juni-23				Juli-23			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul																
2.	Riset																
3.	Penulisan Proposal																
4.	Bimbingan																
5.	Seminar Proposal																
6.	Bimbingan Skripsi																
7.	Sidang Meja Hijau																

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah jumlah dari subjek yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2020) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas

objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif jurusan Manajemen Universitas Potensi Utama Medan yang berjumlah sebanyak 611 mahasiswa. Berikut tabel jumlah mahasiswa aktif jurusan Manajemen tahun ajaran 2019 – 2023.

Tabel 3.2
Jumlah Mahasiswa Aktif Jurusan Manajemen
Universitas Potensi Utama

NO	Tahun	Jumlah Mahasiswa
1	2019 – 2020	128
2	2020 – 2021	105
3	2021 – 2022	143
4	2022 – 2023	235
Total		611 Mahasiswa

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019). Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Peneliti ini menggunakan teknik *Probability Sampling* yang merupakan jenis teknik pengambilan sampel yang melakukan pengambilan sampelnya dengan random atau acak. Metode ini memberikan seluruh anggota populasi kemungkinan (*Probability*) atau kesempatan yang sama untuk menjadi sampel terpilih. Teknik ini sesuai

digunakan untuk populasi yang besaran anggotanya dapat kita tentukan terlebih dahulu.

Penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan cara perhitungan statistik yaitu dengan menggunakan rumus Slovin. Rumus tersebut digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya yaitu sebanyak 611 siswa dimana populasi yang diambil dari jumlah Mahasiswa Jurusan Manajemen pada Stanbuk satu sampai stanbuk akhir. Untuk tingkat presisi yang ditetapkan dalam penentuan sampel adalah 10%

Rumus Slovin :

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

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran 10%.

Berdasarkan Rumus Slovin, maka besarnya penarikan jumlah sampel penelitian adalah :

$$n = \frac{611}{1 + 611(0,1)^2}$$

$$n = \frac{611}{1 + 611(0,01)}$$

$$n = \frac{611}{1 + 6,11}$$

$$n = \frac{611}{7,11} \quad n = 85,93$$

namun jumlah sample digenapkan menjadi 90 orang.

3.4. Defenisi Operasional Variabel dan Aspek Pengukuran Variabel

3.4.1. Defenisi operasional

Operasional variabel penelitian menjelaskan tentang jenis variabel serta gambaran dari variabel yang diteliti berupa nama variabel, sub variabel, indikator variabel, dan ukuran variabel yang digunakan selama peneliti dilakukan. Menurut Sugiyono (2019, hal.138) menyatakan bahwa:“Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dapat memperoleh informasi terkait variabel tersebut, dan kemudian akan ditarik kesimpulan”.

Tabel 3.3
Defenisi Operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan (X1)	Lupiyoadi (2006) dalam Sari (2020) menyatakan bahwa Kepuasan merupakan per nyataan yang diberikan oleh seseorang tentang tingkatan perasaan mengenai perbandingan hasil kerja produk yang dirasakan dengan yang diharapkan.	1. Penampilan fisik 2. keandalan 3. daya tanggap 4. empati 5. jaminan Mukarom dan Laksana (2019)	<i>Likert</i>
2	Harga (X2)	Menurut Kotler dan Armstrong (2019) Harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukar dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang	1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga kualitas jasa penilaian konsumen. 3. Daya saing 4. Kesesuaian harga dengan manfaat konsumen Indikator harga	<i>Likert</i>

		atau jasa.	Kotler dalam Krisdayanto (2019)	
3	Promosi (X3)	Menurut Praestuti (2020) Promosi merupakan sebuah upaya bujukan (persuasi) yang digunakan untuk membujuk atau mendorong konsumen untuk mau membeli produk maupun jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan.	1. Periklanan 2. Promosi penjualan 3. Hubungan masyarakat Kotler dan Amstrong (2019)	<i>Likert</i>
4	Kepuasan Pelanggan (Y)	Menurut Setiyawati (2019) kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan Indah sari (2019)	<i>Likert</i>

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu metode yang ada didalam pengumpulan data dengan menggunakan teknik atau cara yang digunakan oleh para peneliti untuk mengumpulkan data. Menurut sugiyono 2018 (Hal. 224) menyatakan bahwa bahwa pengumpulan data diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah salah satu Metode untuk mengumpulkan data atau informasi dalam jumlah besar dengan efisien. Dengan kuesioner kita juga bisa mendapatkan data dari sampel orang banyak. Menurut Sugiyono (2018, hal.142) menyatakan bahwa Metode pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan dan pertanyaan secara tertulis kepada semua responden untuk dijawab. Penulis mengumpulkan data dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden di Universitas Potensi Utama Jurusan Manajemen.

2. Metode angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah salah satu Metode untuk mengumpulkan data atau informasi dalam jumlah besar dengan efisien. Dengan kuesioner kita juga bisa mendapatkan data dari sampel orang banyak. Menurut Sugiyono (2018, hal.142) menyatakan bahwa Metode pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan dan pertanyaan secara tertulis kepada semua responden untuk dijawab. Penulis mengumpulkan data dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden di Universitas Potensi Utama Jurusan Manajemen

Tabel 3.4
Pengukuran Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Tidak setuju (STS)	1
Tidak Setuju (KS)	2
Ragu-ragu (R)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

3.6 Teknik Pengujian Instrumen

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2019) uji validitas dalam sebuah penelitian digunakan sebagai pengukur sah atau tidaknya sebuah kuesioner. Kuesioner dianggap valid apabila pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner dapat menggambarkan sesuatu yang akan diukur Ghozali, Uji Instrumen Data Kuesioner (2019).

Dalam penelitian ini, uji validitas ini diuji dengan menggunakan Statistical Package for Social Science (SPSS) versi 25.0 untuk menganalisa data berupa angka dengan menggunakan uji Pearson Correlation. Menurut Gunawan (2019) suatu pernyataan dalam sebuah kuesioner dinyatakan valid atau tidak apabila sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka sebaliknya, apabila $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$ maka item tersebut dinyatakan tidak item tersebut dinyatakan valid. Namun, apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka item tersebut dinyatakan tidak valid.
- b. Jika nilai $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ maka item dinyatakan valid. Begitupun dengan valid

Uji validitas dilakukan kepada 30 responden yaitu Mahasiswa/I yang ada di Universitas Potensi Utama untuk menguji validitas pada penelitian ini. Dalam penelitian ini nilai R hitung harus lebih besar dari R tabel. Untuk menentukan r tabel menggunakan tingkat signifikansi sebesar 10% atau 0,1 dengan rumus $df = n - 2$ ($30 - 2 = 28$) maka dicari df pada angka 28 dan disesuaikan dengan taraf 0,1 sehingga didapatkan nilai R tabel pada variabel Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi dan Kepuasan Pelanggan sebesar (0.478) Dikatakan valid apabila R hitung > R tabel.

Tabel 3.5
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan Kualitas Pelayanan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Keandalan (<i>Reability</i>)				
1	Telkomel mampu memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan yang dijanjikan	0.795	0.478	Valid
2	Telkomsel mampu meberikan pelayanan jaringan yang dapat dipercaya	0.766	0.478	Valid
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
3	Telkomsel memiliki kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik	0.763	0.478	Valid
Empati				
4	Telkomsel sudah maksimal berusaha untuk mengetahui kebutuhan konsumen secara individual.	0.622	0.478	Valid
5	Telkomsel sudah maksimal berusaha untuk mengerti apa yang di butuhkan oleh konsumen	0.810	0.478	Valid
Penampilan Fisik				
6	Eksistensi Produk Telkomsel Seperti Paket Internet, telepon dan lainnya sudah baik	0.735	0.478	Valid
7	Telkmosel memberikan kenyamanan pada pengguna nya lewat fasilitas yang di tawarkan seperti aplikasi “mytelkomsel” yang mempermudah konsumen untuk mengetahui informasi tentang Telkomsel	0.762	0.478	Valid
Jaminan				

8	Telkomsel memiliki personil yang ramah dalam melayani pelanggan.	0.665	0.478	Valid
9	Saya percaya kalau Telkomsel Mampu memberikan yang terbaik kepada pelanggan nya .	0.684	0.478	Valid

Sumber : Data Diolah (2023)

Berdasarkan tabel 3.5 dapat dilihat bahwa pengujian instrumen variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa semua nilai r hitung $>$ r tabel 0.478. hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian dikatakan valid dan selanjutnya dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.6
Uji Validitas Variabel Harga

No	Pernyataan Harga	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Keterjangkauan Harga				
1	Harga Paket Telkomsel masih dapat dijangkau oleh konsumen	0.765	0.478	Valid
2	Harga produk Telkomsel masih terbilang murah di kalangan mahasiswa	0.770	0.478	Valid
Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Jasa Penilaian Konsumen				
3	Harga produk Telkomsel sebanding dengan Kualitas yang ditawarkan kepada konsumen	0.725	0.478	Valid
4	Harga Paket Telkomsel yang ditawarkan sesuai dengan harapan konsumen	0.778	0.478	Valid
Daya Saing				
5	Harga paket Telkomsel lebih Murah dibandingkan dengan produk paket lainnya	0.631	0.478	Valid
6	Harga paket Telkomsel di pasaran lebih stabil dibandingkan yang lainnya	0.872	0.478	Valid
Kesesuaian Harga Dengan Manfaat Konsumen				
7	Harga paket Telkomsel sesuai dengan manfaat yang di dapatkan	0.696	0.478	Valid
8	Telkomsel selalu memperhatikan dan memberikan kepuasan terhadap pengguna nya berdasarkan harga paket yang ditawarkan	0.797	0.478	Valid

Sumber : Data Diolah (2023)

Berdasarkan tabel 3.6 dapat dilihat bahwa pengujian instrumen variabel Harga menunjukkan bahwa semua nilai r hitung $>$ r tabel 0.478. hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian dikatakan valid dan selanjutnya dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.7
Uji Validitas Variabel Promosi

No	Pernyataan Promosi	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Periklanan				
1	Saya tertarik menggunakan produk Telkomsel dikarenakan banyak promosi menarik yang ditawarkan Telkomsel lewat sosial media	0.823	0.478	Valid
2	Penyampaian Promo Paket Telkomsel yang di Iklankan sesuai dengan kenyataan	0.635	0.478	Valid
Promosi Penjualan				
3	Saya tertarik menggunakan produk telkomsel karena adanya kesan baik yang diberitakan oleh media	0.712	0.478	Valid
4	Saya sangat antusias dengan program Telkomsel yang banyak memberikan <i>gift</i> (hadiah) kepada Pelanggan setia Telkomsel	0.656	0.478	Valid
Hubungan Masyarakat				
5	Telkomsel sering mengadakan acara untuk para konsumen dalam memperkenalkan program barunya.	0.537	0.478	Valid
6	Jaringan Telkomsel Semakin baik tiap Tahun nya sehingga saya percaya Telkomsel adalah operator terbaik sampai saat ini.	0.713	0.478	Valid

Sumber : Data Diolah (2023)

Berdasarkan tabel 3.7 dapat dilihat bahwa pengujian instrumen variabel Promosi menunjukkan bahwa semua nilai r hitung $>$ r tabel 0.478. hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian dikatakan valid dan selanjutnya dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.8
Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan Kualitas Pelanggan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kesesuaian harapan				
1	Saya merasa tidak puas dengan produk Telkomsel yang ditawarkan Karena tidak sesuai harapan saya	0.635	0.478	Valid
2	Saya selalu menggunakan jaringan Telkomsel dan tidak pernah berpaling pada produk lain	0.706	0.478	Valid
Minat berkunjung kembali				
3	Saya akan kembali membeli produk Telkomsel (kartu Simpati dan As)	0.678	0.478	Valid
4	Saya akan membeli paket internet agar saya tetap dapat menggunakan layanan Telomsel.	0.608	0.478	Valid
5	Saya akan melakukan pengisian ulang pulsa kembali agar saya tetap dapat menggunakan layanan Telomsel.	0.608	0.478	Valid
Kesediaan merekomendasikan				
6	Saya memiliki kemauan untuk merekomendasikan Produk Telkomsel kepada orang lain.	0.845	0.478	Valid
7	Saya sangat antusias menawarkan Teman atau keluarga saya untuk menggunakan Telkomsel dikarenakan jaringan nya yang lancar	0.715	0.478	Valid

Sumber : Data Diolah (2023)

Berdasarkan tabel 3.8 dapat dilihat bahwa pengujian instrumen variabel Kepuasan Pelanggan menunjukkan bahwa semua nilai r hitung $>$ r tabel 0.478.

hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian dikatakan valid dan selanjutnya dapat digunakan dalam penelitian.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2020) reliabilitas adalah salah satu cara mengukur sebuah kuesioner yang terdiri dari indikator dari sebuah peubah ataupun konstruk. Pada umumnya, uji reliabilitas berguna untuk mengukur keandalan sebuah kuesioner ataupun hasil wawancara, uji ini berguna untuk memastikan apakah kuesioner tersebut dapat digunakan untuk menjelaskan penelitian yang sedang dijalankan Marzuki, Armereo, & Rahayu (2020).

Menurut Ghazali (2016) kuesioner dinyatakan reliabel apabila jawaban seorang responden mengenai pernyataan yang diberikan stabil atau konsisten dari waktu ke waktu. Tidak hanya itu, menurut Ghazali (2016) suatu penelitian juga dianggap reliabel apabila :

- a. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$ maka penelitian tersebut dinyatakan reliabel.
- b. Jika nilai Cronbach Alpha's $< 0,70$ maka penelitian tersebut dianggap kurang reliabel.

Uji realibilitas dilakukan kepada 30 responden yaitu Mahasiswa/I yang ada di Universitas Potensi Utama untuk menguji realibilitas pada penelitian ini

Tabel 3.9
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.889	Reliabel
Harga	0.888	Reliabel
Promosi	0.767	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0.806	Reliabel

Sumber : Data Diolah (2023)

Berdasarkan tabel 3.8 dapat dilihat bahwa pengujian reliabilitas pada instrumen variabel penelitian menunjukkan bahwa semua nilai Cronbach's Alpha > dari 0.60 maka dinyatakan reliabel dengan tingkat yang tinggi.

3.7 Teknik analisis Data

Teknik analisis data kuantitatif menurut Sugiyono (2018) merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden (populasi/sampel) terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

3.7.1 Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono). Penelitian yang dilakukan pada populasi

(seluruh kelompok bukan hanya sampel) jelas akan menggunakan statistik deskriptif dalam analisisnya. Tetapi bila penelitian dilakukan pada sampel, maka analisisnya dapat menggunakan statistik deskriptif maupun inferensial.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian terjadinya penyimpangan terhadap asumsi klasik. Dalam asumsi klasik terdapat beberapa pengujian yang harus dilakukan, yakni Uji Normalitas, Uji Multikolonieritas dan Uji Heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018) uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah distribusi variabel terikat untuk setiap nilai variabel bebas tertentu berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan Test of Normality Kolmogorov-Smirnov. Kolmogorov Smirnov dikatakan normal apabila :

- a. nilai Asymp.Sig (2-tailed) $> 0,05$ maka variabel terikat untuk setiap variabel bebas dikatakan normal
- b. nilai Asymp.Sig (2-tailed) $< 0,05$ maka variabel terikat untuk setiap variabel bebas dikatakan tidak normal.

2. Uji Multikolinearitas

Ghozali (2018) menyatakan bahwa uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar satu atau semua variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak *orthogonal*. Variabel yang menyebabkan multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance maupun VIF (*Variance Inflation Factor*), model regresi yang bebas multikolinearitas mempunyai nilai $VIF < 10$ dan mempunyai angka *tolerance* $> 0,1$ atau mendekati 1

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi tidak kesamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali 2018). Pengujian dilakukan dengan Uji Glejser yaitu uji hipotesis untuk mengetahui apakah sebuah model regresi memiliki indikasi heteroskedastisitas dengan cara meregres absud residual.

Dasar pengambilan keputusan menggunakan uji glejser adalah:

1. Jika nilai signifikansi > 0.05 maka data tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika nilai signifikansi < 0.05 maka data terjadi heteroskedastisitas.

3.7.3 Analisa Linier Berganda

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1), Variabel Harga (X2), Variabel Promosi (X3) dan variabel terikat yaitu Kepuasan (Y) Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Potensi Utama. Persamaan regresi linear berganda dicari dengan rumus:

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

Keterangan:

Y = Kepuasan

A = Konstanta

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Harga

X3 = Promosi

B_{1,2} = Koefisien Regresi Berganda

e = Tingkat Error

1. Pengujian secara Parsial (Uji t)

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen Ghazali (2018). Uji ini digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel

independen mempengaruhi variabel dependen secara individu atau sendiri-sendiri. Pengujian ini dilakukan secara parsial atau individu, dengan menggunakan uji t statistik untuk masing-masing variabel bebas, dengan tingkat kepercayaan tertentu.

Adapun dasar pengambilan keputusan adalah:

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Apabila t_{hitung} masing-masing variabel bebas, yaitu Beban Kerja dan Motivasi lebih besar dari t_{tabel} maka variabel bebas tersebut secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (kinerja karyawan). Di samping membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} agar bisa menentukan H_0 diterima atau tidak, dapat pula dengan melihat nilai signifikasinya apakah lebih atau kurang dari 5% atau 0.05.

2. Pengujian secara Simultan (Uji F)

Pengujian Anova atau Uji F bisa dilakukan dengan dua cara yaitu dengan melihat tingkat signifikan atau dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} . Pengujian dengan tingkat signifikan pada tabel Anova $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak (berpengaruh), sementara sebaliknya apabila tingkat signifikan pada tabel Anova $> 0,05$ maka H_0 diterima (tidak berpengaruh).

Pengujian dengan membandingkan F hitung dengan F tabel dengan ketentuan yaitu:

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka $\alpha = 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (berpengaruh).
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka $\alpha = 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (tidak berpengaruh).

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi merupakan bentuk kuadrat dari koefisien korelasi yang besarnya dinyatakan dalam bentuk presentase.

Untuk melihat seberapa besar tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan digunakan koefisien determinasi (R^2) menurut V. Wiratmaja Sujarweni (2015) rumus determinasi sebagai berikut.

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

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

Koefisien determinasi (Kd) merupakan kuadrat dari koefisien korelasi sebagai ukuran untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian. Nilai Kd yang kecil kemampuan variabel-variabel

independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu penerapan akuntansi pertanggung jawaban dan pengendalian biaya terhadap variabel dependen yaitu produktivitas karyawan dinyatakan dalam presentase. Proses pengolahan data dalam penelitian ini akan dilakukan dengan bantuan *Statistic Program for Social Science (SPSS)*.

