

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian dan Sumber Data

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kuantitatif karena di gunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau dapat dikatakan data yang memiliki kecenderungan dapat dianalisis dengan cara teknik statistik. Data kuantitatif yaitu data dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung seperti angket atau kusioner yang dihitung dalam bentuk tabel, kemudian data tersebut diolah menggunakan uji statistik.

3.1.2 Sumber Data

Sumber data didalam penelitian merupakan faktor yang sangat penting, karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian. Oleh karenanya, sumber data menjadi bahan pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Sumber data terdiri dari sumber data primer dan data sekunder.

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau memperoleh informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Pengumpulan data primer merupakan bagian internal dari proses penelitian data yang sering kali diperlukan untuk tujuan pengambilan keputusan. Data primer dianggap lebih akurat, karena data yang disajikan

secara terperinci. Indriantoro dan Supomo dalam Purhantara (2019, hal.221).

Pada penelitian ini data primer diperoleh dari hasil sebar kuisisioner kepada konsumen alfamart kelambir medan.

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah tersedia dalam berbagai bentuk.

Biasanya sumber data ini lebih banyak sebagai data statistik atau data yang sudah diolah sedemikian rupa sehingga siap digunakan dalam statistik biasanya tersedia pada kantor-kantor pemerintah, biro jasa, perusahaan swasta atau badan lainnya yang berhubungan dengan penggunaan data.

3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian berlangsung di Swalayan Maju Bersama Glugur yang berlokasi Jl. Kol. Yos. Sudarso No. 338, Glugur Kota. Kec, Medan Barat Kota Medan. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan April – Agustus tahun 2023.

**Tabel 3.1
Waktu Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan																									
		April -23				Mei-23				Juni-23				Juli-23			Agus-23			Sep-23				Okt-23			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■	■																								
2	Pra Riset		■	■	■	■	■	■	■																		
3	Penulisan Proposal					■	■	■	■																		
4	Bimbingan Proposal									■	■	■	■														
5	Seminar Proposal													■	■	■	■	■	■								
6	Pengolahan Data																			■	■	■	■				
7	Bimbingan Skripsi																							■	■	■	■
8	Sidang																										

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Sugiyono (2018, hal. 223) mengartikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dari pengertian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa populasi bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek tersebut.

Berdasarkan pengertian populasi di atas, maka yang akan dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Swalayan Maju Bersama Glugur.

3.3.2 Sampel

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini, peneliti memilih teknik pengambilan sampel acak atau *random sampling*. Dimana teknik dan sampel yang peneliti gunakan secara acak, tanpa memandang sampel atas dasar strata atau status sosial dari segi apapun. Sampel yang akan dijadikan obyek penelitian dalam proposal ini yaitu jumlah keseluruhan yang menjadi konsumen pada Swalayan Maju Bersama Glugur.

Menurut Silaen (2018, hal.87) sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil dengan cara-cara tertentu untuk diukur atau diamati karakteristiknya.

Dalam penelitian ini, penulis menetapkan ukuran sampel dengan menggunakan rumus Slovin (Silaen, 2018, hal.114) sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

e (error) = persentase tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

Untuk populasi (N) sebesar 9.008 pelanggan maka nilai kritis yang ditetapkan sebesar 10%.

Dengan demikian ukuran sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus diatas adalah:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{9.008}{1+9.008(0,1)^2}$$

$$n = \frac{9.008}{1+90.08}$$

$$n = \frac{9.008}{91.08}$$

$$n = 99 \text{ responden}$$

Dalam penelitian ini, ditentukan jumlah sampel berdasarkan perhitungan diatas sebanyak 98,97 namun pada sampel ini digenapkan menjadi 100 responden, karena ukuran sampel yang layak dalam sebuah penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Maka penentuan jumlah 100 sampel atau responden dalam penelitian ini sudah masuk dalam kriteria sehingga layak untuk diteliti.

3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat.

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	Kualitas Produk (X1)	Menurut Fandy Tjiptono (2019:112) Kualitas Produk adalah kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.	1. Kinerja 2. Ciri-Ciri 3. Kesesuaian 4. Keandalan 5. Daya Than 6. Estetika 7. Kualitas yang Dipersepsikan 8. Dimensi Kemudahan Perbaikan. Fandy Tjiptono (2019, hal.114)	<i>Likert</i>
2.	Harga (X2)	Menurut Tjiptono (2018), Berdasarkan sudut pandang pemasaran, harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya termasuk barang dan jasa lainnya yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa.	1. Keterjangkau an Harga. 2. Kesesuaian Harga. 3. Daya Saing Harga. 4. Kesesuaian Harga Dengan Manfaat. 5. Adanya diskon atau potongan harga. 9. (2019, hal.53),	<i>Likert</i>
3.	Kepuasan Konsumen (Y)	Howard & Sheth (2019) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang di dapatkan di bandingkan dengan pengorbanan yang di lakukan.	1. Kesesuaian Harapan. 2. Minat Berkunjung Kembali. 3. Kesiediaan Merekomenda si. Indrasari (2019, hal. 92)	<i>Likert</i>

Sumber: Data Diolah Penulis 2023

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	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiono, 2023

3.5 Teknik Pengumpulan Data

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

1. Observasi

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

Menurut Sugiyono (2019, hal. 28) kuisioner 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 dijawabnya. Pertanyaan dalam kuesioner bersifat terbuka dan tertutup, maksudnya pertanyaan terbuka yaitu pertanyaan yang memberi pilihan-pilihan respon yang terbuka kepada responden.

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 (2020, hal. 312), 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 kuisioner dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus korelasi produk momen (*Moment Product Correlation/Pearson Correlation*) yang dikemukakan oleh Pearson.

Adapun kriteria pengujian validitas menggunakan taraf signifikan (α) sebesar 0,5. Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuisioner 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 Kualitas Produk (X1)

Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel} Df= N-2 (0,05)	Keterangan
Konsumen yang berbelanja di Swalayan Irian Supermarket Marelان mendapatkan kenyamanan yang diterapkan oleh pihak Swalayan Irian Supermarket Marelان.	0,562	0,361	Valid
Konsumen yang menjadi pelanggan tetap akan mendapatkan hal istimewa dari Swalayan Irian Supermarket Marelان.	0,581	0,361	Valid
Produk yang di jual di Swalayan Irian Supermarket Marelان sesuai dengan kualifikasi standar.	0,805	0,361	Valid
Konsumen sering menemukan beberapa produk yang telah mengalami kerusakan.	0,672	0,361	Valid
Produk yang di jual di Swalayan Irian Supermarket Marelان memiliki daya tahan lama dengan kecil kemungkinan akan rusak.	0,569	0,361	Valid
Konsumen yang data berbelanja di Swalayan Irian Supermarket Marelان mendapatkan daya tarik berbelanja karena harga promo yang di berikan.	0,573	0,361	Valid
Konsumen berpendapat produk yang di jual Swalayan Irian Supermarket Marelان memiliki kualitas yang baik.	0,753	0,361	Valid
Semua keluhan konsumen baik keluhan produk maupun ganti rugi akan di proses dan di tindak lanjutin oleh pihak Swalayan Irian Supermarket Marelان dengan cepat.	0,539	0,361	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai dari seluruh pernyataan dari variabel kualitas produk (X1) r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka sesuai dengan kriteria dalam menentukan validitas suatu kuisisioner $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Harga (X2)

Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel} Df= N-2 (0,05)	Keterangan
Harga jual produk yang terdapat di Swalayan Irian Supermarket Marelان sesuai dengan kemampuan konsumen.	0,705	0,361	Valid
Harga produk yang di jual Irian Supermarket Marelان sesuai dengan kualitas produk.	0,751	0,361	Valid
Harga produk yang berlaku di Irian Supermarket Marelان memiliki daya saing harga dengan perusahaan retail lainnya.	0,437	0,361	Valid
Pihak dari Irian Supermarket Marelان selalu memberikan diskon atau potongan pada setiap	0,517	0,361	Valid

pembelian.			
Harga yang berlaku di Irian Supermarket Marelan sudah layak dan sesuai dengan keinginan konsumen.	0,645	0,361	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai dari seluruh pernyataan dari variabel harga (X2) r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka sesuai dengan kriteria dalam menentukan validitas suatu kuisisioner $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel} Df= N-2 (0,05)	Keterangan
Konsumen yang berbelanja di Swalayan Maju Bersama mendapatkan kepuasan sesuai dengan harapan mereka.	0,557	0,361	Valid
Terdapat beberapa konsumen yang memutuskan untuk kembali berbelanja di Swalayan Maju Bersama karena produk yang di jual sesuai dengan keinginan konsumen.	0,600	0,361	Valid
Konsumen selalu merekomendasikan produk dari Swalayan Maju Bersama kepada konsumen lainnya.	0,809	0,361	Valid
Konsumen yang berbelanja di Swalayan Maju Bersama mendapatkan pelayanan yang baik dari para pegawai.	0,715	0,361	Valid
Konsumen yang berbelanja di Swalayan Maju Bersama selalu mendapatkan segal haknya jika berbelanja.	0,810	0,361	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai dari seluruh pernyataan dari variabel kepuasan konsumen (Y) r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka sesuai dengan kriteria dalam menentukan validitas suatu kuisisioner $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut 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, 2019, hal. 89). Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrument 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 3.7
Hasil Uji Reabilitas Kualitas Produk (X1)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.782	.786	8

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan tabel diatas bahwa pengujian reliabilitas terhadap 8 pernyataan kuesioner variabel kualitas produk (X1) didapatkan hasil Cronbach's Alpha sebesar 0,782 dan lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan 8 pernyataan kuesioner variabel kualitas produk (X1) dalam penelitian ini reliable.

Tabel 3.8
Hasil Uji Reabilitas Harga (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.800	.799	5

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan tabel diatas bahwa pengujian reliabilitas terhadap 5 pernyataan kuesioner variabel harga (X2) didapatkan hasil Cronbach's Alpha sebesar 0,800 dan lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan 5 pernyataan kuesioner variabel harga (X2) dalam penelitian ini reliable.

Tabel 3.9
Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Konsumen (Y)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.740	.740	5

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan tabel diatas bahwa pengujian reliabilitas terhadap 5 pernyataan kuesioner variabel kepuasan konsumen (Y) didapatkan hasil Cronbach's Alpha sebesar 0,740 dan lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan 5 pernyataan kuesioner variabel kepuasan konsumen (Y) dalam penelitian ini reliable.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu cara yang digunakan untuk pengolahan data yang telah diperoleh dalam penelitian, untuk menguji hipotesis dalam penelitian digunakan teknik analisis data. Menurut Sugiyono (2019, hal.218), analisis data penelitian diarahkan untuk

menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal.

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 mengindari adanya penyimpangan pada model regresi dan untuk mendapatkan model regresi yang lebih akurat. Pangujian 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 (dalam Cahyani Sitohang, 2019, hal.47) 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 (*Asymtotic 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 Multikolinieritas

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 di 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 multikolinieritas, jika nilai tolerance $\leq 0,10$

Dengan melihat nilai VIF

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

- 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 linier 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 terikat dengan Y. Analisis regresi linier berganda dilakukan setelah uji asumsi klasik karena memastikan terlebih dahulu apakah model tersebut tidak terdapat masalah normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas. Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

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

Keterangan ;

Y	=	Kepuasan Konsumen
α	=	Konstanta
$\beta_1 \beta_2$	=	Koefisien Regresi
X ₁	=	Kualitas Produk
X ₂	=	Harga
ϵ_1	=	Error

3.7.4 Uji Hipotesis

3.7.4.1 Uji t (Parsial)

Menurut Ghozali (2020, hal. 311), 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 thitung < 5 % atau thitung > t tabel, maka hipotesis diterima.
2. Jika tingkat signifikansi thitung > 5% atau thitung < t tabel, maka hipotesis ditolak.

3.7.4.2 Uji F (Simultan)

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 $f_{tabel} < 5\%$ atau $f_{hitung} > f_{tabel}$, maka hipotesis diterima.
2. Jika tingkat signifikansi $f_{tabel} > 5\%$ atau $f_{hitung} < f_{tabel}$, maka hipotesis ditolak.

3.7.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2019, hal.115) 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 Produk (X1) dan Harga (X2) 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.

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

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

