

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian ini adalah Deskriptif. Menurut Siregar (2017:7) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan, atau penghubung dengan variabel lain penelitian ini untuk menguji hipotesis penelitian apakah harga, lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di kedai Rindang Jati.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif menurut Sugiyono (2016:7) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penggunaan metode kuantitatif ini dikarenakan metode ini dapat menunjukkan bentuk penelitian yang sesuai mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat obyek yang diteliti dengan menggabungkan hubungan antar variabel yang terlibat di dalamnya dan mengetahui bagaimana Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di kedai Rindang Jati.

3.2 Definisi Operasional Variabel

Menurut (Sugiyono, 2016 : 38) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. maka variabel variabel dalam penelitian ini adalah:

3.2.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)

Menurut (Sugiyono, 2016:39) dalam variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam Bahasa Indonesia disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang termasuk variabel independen adalah Harga sebagai X_1 , Lokasi sebagai X_2 , Kualitas Pelayanan sebagai X_3 , adalah sebagai berikut:

1. Harga

Menurut Kotler dan Armstrong (2001) harga merupakan jumlah uang yang di tetapkan oleh produk untuk dibayar oleh konsumen atau pelanggan guna menutupi biaya produksi, distribusi dan penjualan pokok termasuk pengembalian yang menandai atas usaha dan risikonya. Harga juga bisa menjadi patokan dalam menentukan usaha tersebut tidak hanya itu harga juga harus di tentukan sesuai dengan kualitas produk.

2. Lokasi

Dalam buku Pengantar Kewirausahaan oleh Ananda dan Rafida (2016:169) lokasi dapat diartikan sebagai tempat produksi dimana lokasi digunakan untuk memproduksi atau menghasilkan produk baik barang atau jasa. Lokasi juga dapat diartikan sebagai tempat mengendalikan aktivitas perusahaan, lokasi juga berfungsi sebagai tempat pertemuan antara berbagai pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan.

3. Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono, 2005 : 59) dalam Nurmasari dkk., (2018) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. adapun faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang di rasakan oleh pelanggan.

3.2.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Menurut (Sugiyono, 2016 : 39) sering disebut juga variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Yang menjadi variabel terikat dalam metode penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y) sebagai berikut:

1. Kepuasan Pengunjung

Menurut Sunyoto (2012 : 227) mendefinisikan bahwa kepuasan pengunjung adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

3.3 Indikator Variabel Penelitian

Indikator variabel penelitian dapat diuraikan pada tabel berikut :

Tabel 3. 1 Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Harga (X1)	1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk 3. Daya saing harga 4. Kesesuaian harga dengan manfaatnya. Menurut Kotler dan Amstrong (2019:52)	Likert
Lokasi (X2)	1. Keterjangkauan 2. Kelancaran 3. Kedekatan dengan kediamannya Menurut Aprih Santoso dan Sri yuni Widowati (dalam Dewantoro, 2019)	Likert
Kualitas Pelayanan (X3)	1. Reliabilitas 2. Daya Tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti fisik (Tjiptono (2015:273))	Likert
Kepuasan Konsumen (Y)	1. Kepuasan konsumen keseluruhan 2. Penilaian konsumen 3. Konfirmasi harapan 4. Minat pembelian ulang 5. Kesiediaan untuk merekomendasi 6. Ketidakpuasan konsumen Menurut (Tjiptono dan Chandra, 2011)	Likert

Sumber : data diolah peneliti (2023)

3.4 Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini Konsumen di kedai Rindang Jati.

3.4.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2016 : 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil maka digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = 10% tingkat kesalahan yang ditoleransi

diketahui jumlah populasi sebanyak 900 pengunjung dalam periode bulan januari – Maret 2023 baik secara datang langsung maupun via ojek online.

Dengan jumlah populasi sebanyak 300 pengunjung maka sampel yang dibutuhkan adalah 75 responden.

3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2016:81) teknik pengumpulan sampel adalah tehnik untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Terdapat beberapa tehnik sampling yang akan digunakan.

Menurut Sugiyono (2016:84) tehnik pengambilan sampel digunakan *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah tehnik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi, *sampling, sistematis, kuota, aksidental, purposive, jenuh, snowball*.

Teknik ini ditunjang pula dengan metode *sampling incidental*, menurut Sugiyono (2016:85) yaitu tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.5 Metode Pengumpulan Data

3.5.1 Jenis data

Dalam suatu penelitian seorang peneliti harus menggunakan jenis penelitian yang tepat. Hal ini dimaksud agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi serta langkah-langkah yang digunakan dalam mengatasi masalah tersebut.

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono,2008:8).

Karakteristik dari pendekatan kuantitatif adalah sebagai berikut (Nana Sudjana dan Ibrahim, 2001:6-7; Suharsimi Arikunto, 2002:11; Johnson, 2005; dan Kasiram, 2008: 149-150):

1. Menggunakan pola pikir deduktif (rasional-empiris atau top-down), yang berusaha memahami suatu fenomena dengan cara menggunakan konsep-konsep yang umum untuk menjelaskan fenomena-fenomena yang bersifat khusus.
2. Logika yang dipakai adalah logika positivistik dan menghindari hal-hal yang bersifat subjektif.
3. Proses penelitian mengikuti prosedur yang telah direncanakan.
4. Tujuan dari penelitian kuantitatif adalah untuk menyusun ilmu yang berupaya membuat hukum-hukum dari generalisasinya.

5. Subjek yang diteliti, data yang dikumpulkan, dan sumber data yang dibutuhkan, serta alat pengumpul data yang dipakai sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya.
6. Pengumpulan data dilakukan melalui pengukuran dengan menggunakan alat yang objektif dan baku.
7. Melibatkan penghitungan angka atau kuantifikasi data.
8. Peneliti menempatkan diri secara terpisah dengan objek penelitian, dalam arti dirinya tidak terlibat secara emosional dengan subjek penelitian.
9. Analisis data dilakukan setelah semua data terkumpul.
10. Dalam analisis data, peneliti dituntut memahami teknik-teknik statistik. (Sugiyono, 2008:30)

Data yang digunakan di penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh dari website Bursa Efek Indonesia atau www.idx.co.id. Menurut Sugiyono (2017:137), data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada para pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

3.5.2 Tingkat data

Setiap data memiliki ciri-ciri sehingga dalam mengumpulkan dan mengolahnya harus berdasar ciri yang dimilikinya. Pembahasan mengenai cara pengumpulan dan pengolahan data berdasar ciri cirinya tersebut yang disebut sebagai skala pengukuran data.

Skala data sangat penting (harus) dipahami oleh peneliti karena berkaitan dengan penentuan teknik analisis penelitian. Penentuan teknik analisis suatu penelitian sangat berkaitan (tergantung) pada skala data yang digunakan; selain tergantung pada rumusan tujuan penelitian.

Berdasar ciri-cirinya, data dapat dikelompokkan ke dalam 4 macam, yakni skala nominal, ordinal, interval, dan skala rasio (Soesilo 2019).

a. Skala Nominal

Data berskala nominal merupakan data yang diperoleh dengan cara kategorisasi (klasifikasi), yakni pengelompokan berdasar ciri-ciri yang sama. Masing-masing kelompok (klasifikasi) diberi simbol berupa angka sebagai pembeda supaya dapat digunakan (diolah) dalam statistik. Data yang sudah dikelompokkan pada masing-masing kelompok yang dibuat peneliti tidak dapat dibedakan berdasar tingkatannya; jadi di antara kelompok tersebut tidak memiliki tingkatan (tidak berjenjang).

Pada umumnya data berskala nominal merupakan data kualitatif, sebagai ciri yang menempel pada diri subjek penelitian. Data tersebut dapat dikumpulkan dengan memberi satu atau banyak pertanyaan, atau dapat diketahui melalui data

sekunder. Menurut para ahli statistik, data berskala nominal dianggap paling rendah tingkatannya.

Contoh data berskala nominal antara lain jenis kelamin, asal daerah, agama, lapangan kerja, status nikah, tipe kepribadian, pola asuh orang tua, gaya belajar.

b. Skala Ordinal

Data berskala ordinal juga diperoleh dengan cara menyusun kategorisasi (klasifikasi). Namun, keseluruhan kelompok kategori (klasifikasi) tersebut bersifat berjenjang atau dapat dibedakan tingkatannya. Pada umumnya data berskala ordinal dikumpulkan dengan menggunakan cara konstruk atau disusun terlebih dahulu dengan berbagai item yang mencirikan (sebagai indikator) data; disebut pula sebagai variabel counstruct.

Supaya dapat diolah melalui statistik maka masing-masing kategori diberi simbol angka untuk menunjukkan keberadaan tingkatannya. Sebagai contoh, data tentang kepuasan layanan BK yang dikelompokkan menjadi 4 kategori (antara lain, sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas), atau tentang data percaya diri mahasiswa yang dibagi menjadi 3 kategori (antara lain, tinggi, cukup, rendah). Masing-masing kategori tersebut perlu diberi simbol, misalnya kategori tinggi

dengan simbol 3, cukup dengan simbol 2, dan kategori rendah dengan simbol 1.

Perlu ditekankan di sini, bahwa data yang sudah dikategori dan diberi simbol angka tersebut tidak dapat dilakukan operasi matematika (misal, dalam penelitian mengenai kepuasan layanan peneliti menyusun empat kategori, yakni sangat puas dengan simbol 4, puas dengan simbol angka 3, kurang puas dengan simbol 2, dan tidak puas dengan simbol 1; maka tidak mungkin " $4 - 2 = 2$ ", atau tidak mungkin "sangat puas – kurang puas = kurang puas", karena angka yang dimaksud hanya sebagai simbol dari masing-masing kategori subjek penelitian.

c. Skala Interval

Data berskala interval pada umumnya berwujud angka atau skore, yang dapat diperoleh dengan memberi satu pertanyaan pada diri subjek atau dapat dicari dari data dokumenter. Data berskala interval dapat dibedakan menurut kategori atau dapat berjenjang seperti ordinal. Jarak dua titik pada skala data interval sudah diketahui (diukur dengan pasti), dan memiliki unit pengukuran yang sama sehingga jarak antar jenjang sama.

Ciri lainnya data berskala interval adalah tidak ada titik nol mutlak (misal, tahun baru yang mutlak, titik nol derajat C

pada es tidak berarti es tanpa kadar panas sama sekali, prestasi siswa dimana tidak ada siswa yang memiliki prestasi nol). Selain itu, dalam data tersebut dapat dilakukan operasi matematika (misal, 10 derajat C + 20 derajat C = 30 derajat C; 20 tahun + 15 tahun = 35 tahun)

d. Skala Rasio

Data berskala rasio merupakan data kuantitatif yang diperoleh dengan cara pengukuran, dimana jarak dua titik pada skala sudah diketahui. Hasil pengumpulan data dari masing-masing subjek penelitian dapat disusun dalam kategorisasi. Data berskala rasio juga dapat dilakukan operasi matematika (misal, 2 motor + 3 motor = 5 motor). Bedanya dengan data interval, bahwa data berskala rasio mempunyai titik nol mutlak.

Penelitian ini menggunakan jenis data skala rasio dan interval karena penelitian dengan cara pengukuran, dimana jarak dua titik pada skala sudah diketahui dan data berskala interval berwujud angka(skala likert) atau skor, yang dapat diperoleh dengan memberi satu pertanyaan pada diri subjek (kuesioner) atau dapat dicari dari data dokumenter (laporan).

3.5.3 Sumber data

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016:137) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini melalui wawancara, angket dan observasi, yaitu:

1. Wawancara (interview)

Menurut Sugiyono (2016:137) wawancara atau interview adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

2. Kuesioner (angket)

Menurut Sugiyono (2016:142) teknik pengumpulan data yang dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Skala pengukuran variabel ini menggunakan skala likert.

Menurut Sugiyono (2016:93) 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 instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif, yang dapat berupa dengan kata-kata antara lain:

Tabel 3. 2 Skala Harga Dan Kualitas Pelayanan

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2016 : 94)

3. Observasi

Menurut Sugiyono (2016:145) observasi sebagai tehnik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan tehnik lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi pada obyek-obyek alam yang lain. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi terstruktur.

Menurut Sugiyono (2016:146) observasi terstruktur adalah observasi yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang diamati, kapan dan dimana tempatnya.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016:137) data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

3.6 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2016:147) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan, untuk penelitian yang tidak merumuskan hypotesis.

Peneliti mengumpulkan data dengan metode penyebaran kuesioner, dengan menggunakan analisa skala likert. Menurut Sugiyono (2016:93) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah diharapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Dari sebaran jawaban responden, selanjutnya dapat diperoleh dari sebuah kecenderungan seluruh jawaban yang ada untuk mendapatkan kecenderungan jawaban masing-masing variabel, akan disadarkan pada nilai skor rata-rata (*indeks*) yang dikategorikan ke dalam rentang skor menggunakan skala likert.

3.6.1 Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2016:147) *statistic deskriptif* 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. Penelitian yang dilakukan pada populasi (tanpa diambil sampelnya) jelas akan menggunakan *statistic deskriptif* dalam analisisnya. Tetapi bila penelitian dilakukan dengan sampel, maka analisisnya dapat menggunakan statistik deskriptif maupun inferensial

Menurut Sugiyono (2016:148) dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui table, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (menggunakan tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data, melalui perhitungan rata-rata dan standart deviasi, perhitungan persentase.

3.6.2 Interval

Menurut Sugiyono (2016:94) data interval disebut juga dapat dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban dari responden. Ukuran interval memiliki sifat nominal dan ordinal, ditambah ukuran dapat menetapkan jumlah jarak antara kategori kode pilihan jawaban adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Skala Pengukuran Harga Dan Kualitas Pelayanan

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	Diberi Skor 5
Setuju (S)	Diberi Skor 4
Ragu-ragu (R)	Diberi Skor 3
Tidak Setuju (TS)	Diberi Skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	Diberi Skor 1

Sumber: Sugiyono (2016 : 94)

Dengan demikian nilai maksimum dari masing-masing pertanyaan adalah 5 dengan kode pilihan SS (sangat setuju) dan nilai minimal adalah 1 dengan pilihan kode STS (sangat tidak setuju)

Kecenderungan dari variabel jawaban responden terhadap variabel variabel penelitian dapat ditentukan berdasarkan distribusi frekuensi, dimana terlebih dahulu dapat ditentukan nilai interval untuk menentukan kategori jawaban formulasi sebagai berikut:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{5 \text{ Kriteria}}$$

Dimana:

- a. Nilai tertinggi adalah 5 dan nilai terendah adalah 1
- b. Jumlah kriteria ada 5 yaitu: sangat tidak setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju

- c. Mengingat skor nilai untuk masing-masing alternatif jawaban dari masing-masing variabel adalah minimal 1 dan maksimal 5, sedangkan variasi indikator untuk tiap variabel juga berbeda, maka dapat dihitung interval dengan menggunakan rumusan di atas.
- d. Distribusi frekuensi dapat dikelompokkan (dikategorikan) seperti ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3. 4 Dasar Interpretasi Skor Rata-rata

No	Nilai Skor	Interprestasi
1.	1.00 < rata-rata 1.80	Sangat Tidak Setuju
2.	1,81 < rata-rata 2.60	Tidak Setuju
3.	2.61 < rata-rata 3.40	Ragu-ragu
4.	3.41 < rata-rata 4.20	Setuju
5.	4.21 < rata-rata 5.00	Sangat Setuju

Sumber: Sugiyono (2015 : 145)

3.6.3 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016:121) instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Dengan kata lain instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Menurut Sugiyono (2016:125) pengujian validitas konstruksi dilakukan dengan analisis factor, yaitu dengan mengkorelasikan antar skor item instrumen analisis faktor dan mengkorelasikan skor faktor dengan skor total.

Menurut Sugiyono (2016:126) bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan construct yang kuat dan jika harga korelasi <0,3 maka dapat

disimpulkan bahwa butir instrument tersebut tidak valid, sehingga harus diperbaiki atau dibuang.

3.6.4 Uji Reliabilitas

Setelah melakukan pengujian validitas butir pertanyaan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data

Menurut Sugiyono (2016:130) bahwa kuesioner suatu angket dikatakan *reliable* (handal) jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu akan mendapatkan data yang sama.

Pengukuran dalam penelitian reliabilitas ini akan dibantu oleh SPSS versi 25.00 *for windows* untuk menguji statistik *corncach alpha* (α). hasil uji statistic *Cronbach alpha* (α) akan mennetukan instrument yang digunakan dalam penelitian reliabel digunakan atau tidak. Suatu keusioner dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach alpha* (α) $>0,60$.

3.6.5 Analisis Korelasi

Analisis korelasi parsial ini digunakan untuk mengetahui kekuatan antara korelasi dua variabel. Dalam analisis regresi, analisis korelasi digambarkan juga untuk menunjukkan arah hubungan antar variabel dependen dengan variabel independen selain mengukur kekuatan asosiasi (hubungan). Untuk mengetahui dan memeriksa data penelitian apakah ada hubungan maka melakukan uji *pearson product moment*

Tabel 3. 5 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Koefisien Interval	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Lemah
0,20-0,399	Lemah
0,40-0,599	Cukup Kuat
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2016 : 184)

3.6.6 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013:154) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, dapat diuji dengan metode *kromogorov-smirnov* maupun pendekatan grafik.

Menurut Ghozali (2011:163) dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2011:110) uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan pada *problem autokorelasi*. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan dengan satu sama lain. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari suatu observasi lainnya. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.

Menurut Ghozali (2013) model regresi linier yang baik adalah yang bebas dari autokorelasi. Ada cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi yaitu Uji Durbin – Watson (DW test). Uji Durbin Watson hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (first order autocorrelation) dan mensyaratkan adanya intercept (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lagi diantara variabel independen. Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi:

- a) Apabila nilai DW terletak antara batas atas upper bound (du) dan ($4-du$), maka koefisien sama dengan nol, berarti tidak ada autokorelasi positif.

- b) Apabila nilai DW lebih rendah daripada batas bawah atau lower bound (dl), maka koefisien autokorelasi lebih besar daripada nol, berarti ada autokorelasi positif.
- c) Apabila nilai DW lebih besar daripada 4-dl, maka koefisien autokorelasi lebih kecil daripada nol, berarti autokorelasi negatif.
- d) Apabila nilai DW terletak antara batas atas (du) dan batas bawah (dl) atau DW terletak antara 4-dl, maka hasilnya tidak dapat disimpulkan.

Uji autokorelasi juga dapat dilakukan melalui uji Run Test. Uji ini merupakan bagian dari statistik non-parametric yang dapat digunakan untuk menguji apakah antar residual terdapat korelasi yang tinggi. Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai Asymp. Sig (2-tailed) uji Run Test. Apabila nilai Asymp. Sig (2-tailed) lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat autokorelasi. Uji Run Test akan memberikan kesimpulan yang lebih pasti jika terjadi masalah pada uji Durbin-Watson (Ghozali, 2013)

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013:139) uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak

ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2013:103) bertujuan untuk menguji apakah ditemukan korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Menurut Ghozali (2013:104) dalam Zakaria (2017:11) jika *variance inflation factor (VIF)* < 10 dan nilai *tolerance* $> 0,10$ maka regresi bebas dari multikolonieritas.

e. Uji Linieritas

Menurut Ghozali (2011:166) uji linieritas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya bentuk linier, kuadrat, atau kubik. Dengan uji liniertitas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linier, kuadrat atau kubik.

3.6.7 Analisa Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2010) analisis linier berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya variabel) dependen bila dua atau lebih variabel independen sebagai *factor predictor* di eliminasi. Analisis regrensi berganda dapat dilakukan apabila terdapat minimal dua variabel independen. Analisa regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi *softwer*

SPSS 25.00 *for windows* adapun model persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Dimana :

Y = Variabel Kepuasan Pengunjung

a = Koefisien Konstanta

X₁ = Variabel Harga

X₂ = Variabel Lokasi

X₃ = Variabel Pelayanan

b₁ = Koefisien Regresi (Harga)

b₂ = Koefisien Regresi (Lokasi)

b₃ = Koefisien Regresi (Pelayanan)

e = Standart Error

3.6.8 Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono (2016:64) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah tersebut telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan uji hipotesis adalah menaksir parameter populasi berdasarkan sampel.

a. Uji Statistik F (Uji Simultan)

Menurut Ghozali (2011:98) uji statistik F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat “untuk menguji harga

dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan” maka dapat dilakukan dengan pengujian statistic secara simultan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan tingkat signifikansi sebesar 5%

Tingkat signifikansi 0,05 atau 5% artinya kemungkinan besar hasil penarikan kesimpulan memiliki profitabilitas 90% atau toleransi kesalahan 5%

2. Menghitung Uji F (F-Test)

Untuk mencari F_{hitung} dapat dilakukan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2 - K}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Dimana:

R^2 = Koefisien Determinasi Gabungan

K = Jumlah variabel Dependen

n = Jumlah Sampel

3. Kriteria Pengambilan Keputusan

a. H_0 ditolak jika F statistik < 0.05 atau $F_{hitung} > F_{tabel}$

b. H_0 diterima jika F statistic > 0.05 atau $F_{hitung} < F_{tabel}$

Nilai F_{tabel} didapat dari :

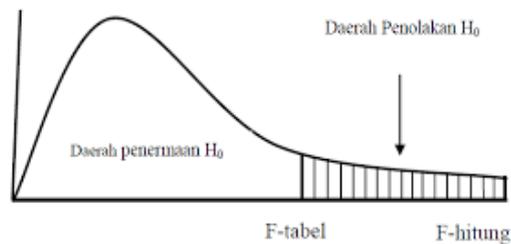
Df_1 (pembilang) = jumlah variabel independen (3)

Df_2 (penyebut) = $n - k - 1$

Dimana:

n = Jumlah Observasi (75)

k = Variabel Independen (3)



Gambar 3. 1
Kurva Penerimaan atau Penolakan Uji-F

b. Uji Statistik T (Uji Parsial)

Menurut Priyastama dalam Imron (2019:23) uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Serta dapat digunakan untuk menentukan uji hipotesis masing-masing variabel. Penentuan hasil pengujian (penerimaan/penolakan H_0) dapat dilakukan dengan t_{hitung} dan t_{tabel} atau juga dapat dilihat dari nilai signifikannya terhadap kepuasan pelanggan maka dapat dilakukan dengan pengujian statistic secara parsial, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis statistik antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Menentukan tingkat signifikasi

Ditentukan dengan 5% dari derajat bebas (dk) = $n - k - 1$, untuk mennetukan t_{tabel} sebagai batas daerah penerimaan dan penolakan hipotesis. Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05 atau 5%

karena dinilai cukup untuk mewakili hubungan variabel-variabel yang diteliti dan merupakan tingkat signifikansi yang umum digunakan dalam suatu penelitian.

a. Mencari nilai t_{hitung}

Nilai statistik t_{hitung} yang digunakan pada pengujian parsial. Untuk mencari t_{hitung} dapat dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Dimana:

t = Nilai Uji-t

r = Koefisien Korelasi *Product moment*

n = Jumlah Sampel

b. Menentukan daerah penerimaan atau penolakan hipotesis dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ada didaerah penolakan atau ditolak (berpengaruh signifikan)



Gambar 3. 2
Kurva Penerimaan atau Penolakan Uji-t

c. Penarikan kesimpulan Hipotesis

Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil pengolahan data dan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan berdasarkan pada hasil kriteria yang telah dijelaskan di atas, juga dari teori-teori yang mendukung obyek dari masalah yang diteliti.

1. **Koefisien Determinasi (R^2)**

Menurut (Ghozali, 2013) Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.