

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Berdasarkan judul yang telah disusun, pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yakni penelitian yang hasil penelitiannya disajikan dalam bentuk deskripsi dengan menggunakan angka dan statistik.<sup>42</sup> Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>43</sup> Metode tersebut mendasari pada data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik.<sup>44</sup>

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian korelasi. Penelitian korelatif adalah penelitian yang dirancang untuk menentukan tingkat keeratan hubungan variabel-variabel yang berbeda dalam populasi.<sup>45</sup> Penelitian korelasi bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan antara dua variabel, dan apabila ada seberapa eratnya hubungan serta berarti atau tidaknya hubungan itu.<sup>46</sup>

---

<sup>42</sup> Ridwan dan Tita Lestari, *Dasar-Dasar Statistika* (Bandung: Alfabeta, 1999), 2.

<sup>43</sup> Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis Dan Disertasi* (Bandung: Alfabeta, 2014), 23.

<sup>44</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 8.

<sup>45</sup> C. G. Sevilla, dkk, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Jakarta: UII Press, 1993), 87.

<sup>46</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), 239.

## B. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penentuan konstruk sehingga menjadi variabel yang dapat diukur.<sup>47</sup> Untuk menjelaskan variabel-variabel yang sudah didefinisikan maka perlu definisi operasional dari masing-masing variabel sebagai upaya pemahaman dan penelitian. Definisi dari variabel-variabel yang diteliti adalah:

### 1. Variabel kualitas pelayanan (X) sebagai variabel bebas

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu jasa untuk melakukan fungsi-fungsinya yang meliputi keandalan, daya tahan, ketepatan, kemudahan, operasi dan perbaikan serta atribut lainnya. Bila suatu jasa telah dapat menjalankan fungsi-fungsinya dapat dikatakan sebagai jasa yang berkualitas baik.<sup>48</sup> Kualitas pelayanan juga didefinisikan sebagai evaluasi menyeluruh pelanggan atas kebaikan kinerja suatu jasa.<sup>49</sup>

---

<sup>47</sup>Andreas S. Manampiring et.all, “Analisis Produk, Harga, Lokasi, Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kartu Kredit PT. Bank Mandiri Tbk. Manado”, *Jurnal EMBA*, Vol. 4 No. 2, Juni 2016, 168.

<sup>48</sup>Kotler dan Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran.*, 347.

<sup>49</sup>Mowen dan Minor, *Perilaku Konsumen.*, 90.

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel X (Kualitas Pelayanan)**

No	Variabel	Indikator Variabel	Deskripsi Indikator
	Kualitas Pelayanan (X)	<i>Tangibles</i> (Wujud Fisik)	kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal
<i>Reability</i> (Kehandalan)		kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya	
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)		suatu kepedulian dan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas	
<i>Assurance</i> (Jaminan)		pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan	
<i>Emphaty</i> (Perhatian)		memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen	

Sumber: Parasuraman dalam Lupiyoadi

## 2. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebagai variabel terikat

Menurut Kotler, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.<sup>50</sup>

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)**

No	Variabel	Indikator Variabel	Deskripsi Indikator
	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kesesuaian Harapan	tingkat kesesuaian antara kinerja produk/jasa yang yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan
		Minat Berkunjung Kembali	kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk/jasa
		Kesediaan Merekomendasi	kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk/jasa yang telah digunakan kepada teman atau keluarga

Sumber: Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono

### C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) Clever yang berlokasi di Jalan K.H. Wahid Hasyim Gang IIB Desa Bandar Lor, Mojoroto, Kediri, Jawa Timur, 64114. Alasan pemilihan lokasi ini dikarenakan LBB Clever terletak pada tempat yang strategis dan mudah dijangkau oleh peneliti. Di samping itu, LBB Clever juga memiliki beberapa kelebihan, yaitu: (1) memberikan kebijakan pembayaran jasa bimbingan

<sup>50</sup> Utami, *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.*, 4.

belajar setiap bulan dan boleh dicicil di awal dan akhir bulan, sehingga tidak memberatkan peserta didik. (2) menyediakan program les kelompok dan privat (guru datang ke rumah siswa).

## **D. Populasi dan Sampel Penelitian**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>51</sup> Populasi bisa dikatakan dengan keseluruhan objek penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa Sekolah Menengah Atas (SMA) yang menjadi peserta didik di Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) Clever pada awal periode tahun ajaran 2018/2019 yang sudah mengikuti bimbingan belajar minimal 2 bulan, yaitu sejumlah 130 orang.

### **2. Sampel**

Sampel adalah suatu bagian dari populasi yang akan diteliti dan yang dianggap dapat menggambarkan populasi dengan tujuan untuk mendapatkan kesimpulan umum dari hasil penelitian.<sup>52</sup> Sehingga dalam penentuan jumlah sampel haruslah dapat mewakili populasi dengan menggunakan perhitungan statistik. Teknik sampel yang di gunakan yakni *simple random sampling*. *Simple Random Sampling* atau sampel acak

---

<sup>51</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2014), 148.

<sup>52</sup>Sugiarto, *Teknik Sampling* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), 38.

seederhana yaitu sampel diambil secara acak dari semua populasi, dimana semua anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel.<sup>53</sup> Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tabel Issac dan Michael berdasarkan tingkat kesalahan 5%. Sehingga sampel yang akan diambil sebesar 95 responden.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Sumber Data**

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data diperoleh.<sup>54</sup> Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya.<sup>55</sup> Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan pengisian kuesioner (daftar pertanyaan) yang dijawab oleh responden. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah peserta didik SMA di Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) Clever yang berjumlah 95 orang.

### **2. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner (daftar pertanyaan) kepada responden (sumber data). Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada

---

<sup>53</sup> Nasution, *Metode Research : Penelitian Ilmiah* (Jakarta: Bumi Aksara. 2003), 118.

<sup>54</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, 129.

<sup>55</sup> Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian* (Jakarta : Rajawali, 1987), 93.

responden untuk dijawab.<sup>56</sup> Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari angket berupa :

- a. Beberapa butir pernyataan mengenai variabel (X) kualitas pelayanan
- b. Beberapa butir pernyataan mengenai variabel (Y) kepuasan pelanggan

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan sesuatu yang terpenting dan strategis kedudukannya di dalam keseluruhan kegiatan penelitian. Selain itu juga merupakan alat bantu peneliti dalam pengumpulan data.<sup>57</sup> Instrumen penelitian merupakan alat bagi peneliti yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan dengan permasalahan penelitian.<sup>58</sup> Instrumen di dalam penelitian ini adalah angket, yaitu lembaran berupa pernyataan atau pertanyaan yang harus dijawab oleh responden.

## **G. Analisis Data**

Analisis data adalah proses pengaturan secara sistematis terhadap data yang diperoleh agar dapat dipresentasikan semuanya kepada orang lain.<sup>59</sup> Analisis data merupakan suatu proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.<sup>60</sup> Metode ini dimaksudkan

---

<sup>56</sup>Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.*, 142.

<sup>57</sup>Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2013), 32.

<sup>58</sup>Rully Indrawan dan R. Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan* (Bandung: Rafika Aditama, 2014), 112.

<sup>59</sup>Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Teras, 2009), 103.

<sup>60</sup>Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi, *Metodologi Penelitian Survei* (Jakarta: Pustaka, 1990), 203.

untuk meringkas data dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah ditafsirkan sehingga hubungan antar problem penelitian dapat dipelajari dan diuji.<sup>61</sup> Dalam prosedur analisis data, ada beberapa langkah pokok yang harus dilakukan yaitu:

### **1. Pemeriksaan Data (*editing*)**

Sebelum pengumpulan data dilakukan, pewawancara sudah memberikan penjelasan tentang data yang diperlukan dalam praktiknya, hasil kuesioner yang masuk dari responden masih banyak mendapatkan kesalahan. Oleh karena itu, data yang masuk perlu diperiksa apakah terdapat kekeliruan-kekeliruan dalam pengisiannya, barangkali ada yang tidak lengkap, palsu, tidak sesuai, dan sebagainya. Pekerjaan mengoreksi atau melakukan pengecekan ini disebut *editing*.<sup>62</sup>

### **2. Pembuatan Kode (*coding*)**

Proses berikutnya adalah *coding*, yaitu pemberian tanda atau simbol atau kode bagi tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama.<sup>63</sup> Proses pembuatan kode merupakan proses pemberian tanda menggunakan angka atau simbol pada semua jawaban yang terdapat dalam kuesioner. Kode diberikan untuk semua kuesioner yang sama sehingga semua jawaban dapat dimasukkan dalam sejumlah kategori atau kelompok. Di sini efisiensi analisis akan tercipta sebab semua jawaban dapat diturunkan menjadi beberapa kategori yang dipilih secara seksama.

---

<sup>61</sup>M. Katsiran, *Metodologi Penelitian* (Malang: UIN-Malang Press, 2008), 128.

<sup>62</sup>Marzuki, *Metodologi Riset* (Yogyakarta: Bagian Penerbit Fakultas Ekonomi UII, 1986), 81.

<sup>63</sup>*Ibid.*, 82.



### 3. *Scoring*

*Scoring* adalah memberikan skor terhadap item-item yang perlu diberi skor.<sup>64</sup> Proses ini adalah pemberian skor atau angka pada lembar jawaban angket tiap subjek, tiap skor dari item pernyataan dari angket ditentukan sesuai dengan peringkat *option* (pilihan) sebagai berikut :

- a. Sangat Setuju (SS) : 5
- b. Setuju (S) : 4
- c. Netral (N) : 3
- d. Tidak Setuju (TS) : 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS): 1

### 4. **Penyusunan Data (Tabulasi)**

Tabulasi merupakan proses peringkasan data dan menampilkannya dalam bentuk yang lebih rapi untuk kepentingan analisis lebih lanjut. Tabulasi merupakan yang harus dipertimbangkan sejak awal dalam urutan penelitian. Dalam prosesnya, tabulasi dapat dilakukan secara manual maupun dengan komputer.

### 5. *Processing*

#### a. Uji Instrumen Penelitian

##### 1) Uji Validitas

Suatu instrumen baru dapat dipergunakan dalam penelitian apabila telah dinyatakan valid. Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang

---

<sup>64</sup>Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, 241-242.

ingin diukur. Sedangkan cara menguji validitas yaitu dengan mengukur korelasi antara butir-butir pernyataan dengan skor pertanyaan secara keseluruhan.<sup>65</sup>

Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antar skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor). Sedangkan pada pengukuran validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Untuk mengetahui valid tidaknya bulir item untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y) menggunakan teknik analisa korelasi *pearson product moment* :<sup>66</sup>

$$r = \frac{\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{[\sum x^2 - (\sum x)^2][\sum y^2 - (\sum y)^2]}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi *pearson product moment*

x = Skor setiap pertanyaan atau item

y = Skor total

n = Jumlah responden

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

<sup>65</sup>Prabu Budi Santoso dan Ashari, *Analisis dengan Microsoft Excel dan SPSS* (Yogyakarta: Andi, 2005), 247-248.

<sup>66</sup>Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya* (Jakarta: Kencana Prenadana Media Group, 2007), 136.

- a) Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b) Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) atau  $r$  hitung negatif, maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

## 2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas dibantu dengan menggunakan koefisien *cronbach alpha*.<sup>67</sup> Untuk menghitung reliabilitas dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS *for windows* 21. Jika nilai pada hasil reliabilitas  $>$  0,60 maka reliabilitas pernyataan dapat diterima, sebaliknya apabila nilai pada hasil reliabilitas  $<$  0,60 maka hasil tersebut tidak reliabilitas atau tidak diterima.<sup>68</sup>

### b. Uji Asumsi Klasik

Pengujian persyaratan analisis digunakan sebagai persyaratan dalam penggunaan model analisis regresi linier berganda. Suatu model regresi harus memenuhi syarat-syarat: data berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas dan autokorelasi. Jika tidak ditemukan

---

<sup>67</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999), 135.

<sup>68</sup>V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), 110.

permasalahan maka dilanjutkan dengan pengujian hipotesis dengan analisis regresi.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah kedua model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *kolmogrov smirnov*. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai nilai signifikannya. Jika signifikan  $> 0,05$  maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan  $< 0,05$  maka variabel tidak berdistribusi normal.<sup>69</sup>

2) Uji Heteroskedastisitas

Dalam model regresi jika terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.<sup>70</sup> Homoskedastisitas diperlukan untuk membentuk model regresi yang baik. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini dengan cara melihat Grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (*dependent*) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya

---

<sup>69</sup> Sujarweni, *Metodologi Penelitian.*, 112.

<sup>70</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Kedua* (Yogyakarta: Universitas Diponegoro, 2006), 125.

pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED. Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan grafik *scatter plot* :

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi Heteroskedastisitas.
  - b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.
- 3) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Prasyarat harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan Uji *Durbin-Watson* (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika  $d$  lebih kecil dari  $dL$  atau lebih besar dari  $(4-dL)$  maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- b) Jika  $d$  terletak antara  $dU$  dan  $(4-dU)$ , maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak autokorelasi.

c) Jika  $d$  terletak antara  $dL$  dan  $dU$  atau diantara  $(4-dU)$  dan  $(4-dL)$ , maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

Nilai  $dU$  dan  $dL$  dapat diperoleh dari tabel statistik Durbin Watson yang bergantung banyaknya observasi dan banyaknya variabel yang menjelaskan.<sup>71</sup>

### c. Analisa Korelasi

Korelasi *Pearson Product Moment* adalah untuk mencari arah dan kekuatan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dan data terbentuk interval dan rasio.<sup>72</sup>

Langkah-langkah untuk menentukan nilai korelasi ( $r$ ) adalah sebagai berikut:

- 1) Membuat tabel penolong
- 2) Menghitung nilai  $r$

Rumus :

$$r = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n}}{\sqrt{(\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n})(\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n})}}$$

Keterangan :

$r$  : Korelasi *Pearson Product Moment*

$n$  : Jumlah sampel

$x$  : Skor setiap pertanyaan/item

$y$  : Skor total<sup>73</sup>

<sup>71</sup>Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), 68.

<sup>72</sup>Husaini Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik Edisi Kedua* (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), 197.

Korelasi dilambangkan dengan ( $r$ ) dengan ketentuan nilai  $r$  tidak lebih dari harga ( $-1 \leq r \leq +1$ ). Apabila nilai  $r = -1$  artinya korelasinya negatif sempurna;  $r = 0$  artinya tidak ada korelasi; dan  $r = 1$  berarti korelasinya sempurna. Sedangkan arti harga  $r$  akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai  $r$  sebagai berikut:<sup>74</sup>

**Tabel 3.3**  
**Interpretasi Koefisien Nilai  $r$**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,80-1,000	sangat kuat
0,60-0,799	kuat
0,40-0,599	cukup kuat
0,20-0,399	rendah
0,00-0,199	sangat rendah

#### d. Regresi Linier Sederhana

Salah satu alat yang dapat digunakan dalam memprediksi permintaan di masa yang akan datang berdasarkan data masa lalu untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*) adalah menggunakan regresi linier.

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*).

Rumus regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + b \cdot X$$

Keterangan:

<sup>73</sup>Misbahudin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 304.

<sup>74</sup>Ibid., 68.

Y= Variabel Terikat

X= Variabel bebas

e. Pengujian Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.<sup>75</sup> Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

1) Menentukan hipotesis

H<sub>0</sub> : tidak ada pengaruh kualitas pelayanan secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan

H<sub>a</sub> : ada pengaruh kualitas pelayanan secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan

2) Menentukan tingkat signifikansi =5% atau 0,05 ukuran standart yang sering digunakan dalam penelitian.

3) Menentukan t<sub>hitung</sub>

$$t_{hitung} = \frac{b}{s.e.b}$$

Dimana:

b = koefisien regresi

s.e.b = standart error of regression.<sup>76</sup>

4) Menentukan t<sub>tabel</sub>

5) Kriteria pengujian

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka H<sub>0</sub> diterima

$t_{hitung} \geq t_{tabel}$  maka H<sub>0</sub> ditolak<sup>77</sup>

<sup>75</sup>Danang Sunyoto, *Prosedur Uji Hipotesis untuk Riset Ekonomi* (Yogyakarta: Alfabeta, 2012), 62,

<sup>76</sup>Ibid, 64



f. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi ( $R^2$ ) yang berkaitan dengan variabel bebas dan variabel terikat. Secara umum dikatakan bahwa  $R^2$  merupakan kuadrat korelasi antara variabel yang digunakan sebagai *predictor* dan variabel yang memberikan *response*. Koefisien determinasi dalam analisis regresi biasanya dijadikan dasar dalam menentukan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat.<sup>78</sup> Dalam penelitian ini perhitungan korelasi determinasi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel X (Kualitas Pelayanan) dalam menjelaskan variabel terikat Y (Kepuasan Pelanggan). Kriteria pengujian  $R^2 = 0$ , artinya variabel bebas sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Jika  $R^2$  semakin mendekati 1, yang berarti mendekati 100% artinya variabel bebas berpengaruh kuat terhadap variabel terikat.

---

<sup>77</sup>V. Wiratna Sujarweni, *Panduan Mudah Menggunakan SPSS & Contoh Penelitian Bidang Ekonomi* (Yogyakarta: Ardana Media, 2007), 67.

<sup>78</sup>Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar SPSS.*, 79.