

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kemungkinan adanya keterkaitan atau hubungan antara variabel-variabel dalam permasalahan yang telah ditentukan. Menurut Sugiyono, Metode kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan dan mengevaluasi hipotesis yang dibuat oleh peneliti. Penelitian ini melibatkan banyak data numerik, mulai dari tahap pengumpulan, pengolahan, hingga hasil yang didominasi oleh angka.³³ Dalam penelitian ini, pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen studi Klinik Bekam Ibu Hartini Desa Ploso Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif asosiatif. Penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui bagaimana dua variabel atau lebih berhubungan satu sama lain. Dengan demikian, hubungan sebab akibat antara variabel yang mempengaruhi, kepuasan konsumen, dan variabel yang mempengaruhi, kualitas produk dan layanan, dapat diketahui.³⁴

³³ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Cet. 1. (Bandung: Alfabeta, 2018).

³⁴ Mia Aksara, Global Akademia, and Aksara Global Akademia, *METODOLOGI PENELITIAN (KUANTITATIF & KUALITATIF)*, 2023.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Klinik Bekam Ibu Hartini dengan menyebarkan kuisioner kepada konsumen atau pasien Klinik Bekam Ibu Hartini yang berada di wilayah Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri.

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan penjabaran yang dirumuskan oleh peneliti mengenai istilah-istilah yang berhubungan langsung dengan topik penelitian, dengan tujuan agar terdapat kesamaan pemahaman antara peneliti dan pihak-pihak yang terlibat dalam proses penelitian. Variabel yang disertakan dalam operasional adalah variabel utama dan penting yang bisa diukur secara jelas dan dapat dipertanggung jawabkan dengan referensi yang kuat.³⁵

Variabel yang mempengaruhi variabel lain merupakan variabel bebas (*independent variabel*).³⁶ Variabel bebas pada penelitian ini meliputi kaulitas pelayanan (X). Variabel yang dipengaruhi atau akibat dari adanya variabel bebas disebut variabel terikat (*dependent variabel*). Variabel terikat merupakan komponen penting dalam penelitian karena membantu peneliti memahami keterkaitan antara fenomena yang diteliti serta memberikan wawasan mengenai pengaruh dari variabel lain. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan konsumen (Y).

³⁵ Benny S. Pasaribu dkk, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, UUP Academic Manajemen Perusahaan YKPN, 2022, 67, [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/65013/1/Metodologi Penelitian.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/65013/1/Metodologi%20Penelitian.pdf).

³⁶ Dwi Wahyuni Rahma Wati, Naning Fatmawatie, and Nilna Fauza, "Pengaruh Customer Satisfaction Dan Customer Trust Terhadap Customer Loyalty Produk Krim Pelembab Wajah Fair & Lovely," *Istithmar : Jurnal Studi Ekonomi Syariah* 4, no. 1 (2020): 59.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel.	Definisi	Indikator Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	Menurut Lupiyoadi, kualitas pelayanan merupakan gabungan dari berbagai atribut dan ciri suatu produk atau jasa, yang digunakan sebagai tolak ukur untuk memenuhi harapan konsumen.	Menurut Lupiyoadi, indikator pengukuran kualitas pelayanan meliputi: Berwujud (<i>Tangibles</i>), Keandalan (<i>Reliability</i>), Ketanggapan (<i>Respoonsive</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), Empati (<i>Empathy</i>)
Kepuasan Konsumen (Y)	Menurut Kottler dan Keller, kepuasan konsumen merupakan perasaan yang dialami konsumen saat mereka membandingkan kinerja produk yang mereka gunakan sesuai dengan harapan mereka.	Menurut Tjiptono, indikator pengukuran kepuasan konsumen meliputi: Kesesuaian harapan atau Memenuhi ekspektasi, Minat berkunjung kembali, Ketersediaan merekomendasikan

Sumber: Lupiyoadi, R – *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* 2014, Kottler – *Manajemen Pemasaran* 2012, Fandy Tjiptono – *Kepuasan Pelanggan* 2019, diolah peneliti 2024.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Definisi populasi adalah kesatuan atas dasar apa sebuah penelitian mampu melakukan penelitian dan untuk siapa hasil penelitian diberlakukan.³⁷ Populasi adalah kumpulan objek penelitian.³⁸ Populasi adalah objek penelitian keseluruhan, yang akan digunakan untuk generalisasi hasil penelitian.³⁹ Populasi Tergantung pada topik dan tujuan survei, populasi dapat mencakup apa pun yang menjadi subjek survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien atau konsumen Klinik Bekam Ibu Hartini Desa Ploso Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri yang melakukan kunjungan berulang dengan jumlah 197 konsumen.

³⁷ Erni Zulfa Arini, “Pengaruh Diversitas Dewan Terhadap Kinerja Korporat,” *Istithmar : Jurnal Studi Ekonomi Syariah* 6, no. 1 (2022): 24.

³⁸ Rakhmat Jalaludin, *Metode Penelitian Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017).

³⁹ Dr. Azharsyah Ibrahim, SE.Ak, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 196.

2. Sampel

Sampel merupakan segmen dari populasi yang diharapkan dapat dipilih untuk mewakili populasi yang dipilih. Sampel Sebagian kecil populasi yang karakteristiknya perlu dipelajari atau bagian populasi tertentu yang perlu diperhatikan.⁴⁰ Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam proses pengambilan sampel. Metode ini dilakukan dengan memilih sampel secara sengaja berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu, seperti karakteristik atau sifat khusus yang dianggap relevan dan mewakili populasi yang diteliti.⁴¹ Kriteria pengambilan sampel pada penelitian ini dengan teknik *purposive sampling* adalah konsumen Klinik Bekam Ibu Hartini yang melakukan kunjungan dengan intensitas dua kali atau lebih di Klinik Bekam Ibu Hartini. *Purposive Sampling* memungkinkan peneliti untuk fokus terhadap kelompok atau individu yang paling sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga data yang diperoleh lebih mendalam dan terarah.⁴² Pada pengambilan sampel penelitian ini penulis menggunakan rumus *Slovin*. Rumus *slovin* digunakan untuk menghitung banyaknya sampel minimum. Rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan 5% sebagai berikut:

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

Dimana:

n = Jumlah Sampel

⁴⁰ M.Si. Dr. Zuraidah, *Statistika Deskriptif* (Kediri: IAIN Kediri Press, 2023), 27.

⁴¹ A. R. Kumara, "Metodologi Penelitian Kualitatif," *Metodologi Penelitian Kualitatif* (2018): 4–5.

⁴² Putu Gede Subhaktiyasa, "Menentukan Populasi Dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif" 9 (2024): 2727.

N = Jumlah Total Populasi

e = *Margin Of Error*, dengan Batas Toleransi Error 5 % (0.05)

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

$$n = \frac{197}{1 + 197 \cdot (0,05)^2}$$

$$n = \frac{197}{1 + 197 \cdot (0,0025)}$$

$$n = \frac{197}{1 + 0,4925}$$

$$n = \frac{197}{1,4925}$$

$$n = 131,9933 \approx 132$$

Jumlah pasien atau konsumen Klinik Bekam Ibu Hartini yang melakukan kunjungan berulang adalah 197 konsumen. Maka, hasil sampel yang dihitung berdasarkan rumus *slovin* adalah 131,9933 atau bisa dibulatkan menjadi 132 sampel dengan batas *Margin Of Error* sebesar 5% atau 0,05.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu pencatatan informasi, peristiwa, atau karakteristik dari sebagian atau seluruh komponen populasi untuk mendukung penelitian di. Tujuan dari pengumpulan data adalah untuk mendapatkan bahan-bahan, keterangan, informasi, dan fakta yang dapat dipercaya. Terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Angket (Lembar Kuesioner)

Kuisisioner merupakan rangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diserahkan kepada responden untuk dijawab. Tujuan penggunaan kuesioner adalah untuk mengumpulkan data mengenai variabel yang diteliti

dan diukur dalam suatu penelitian.⁴³

2. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan ini didefinisikan sebagai proses mengamati secara akurat, pengumpulan informasi, dan mencatat fenomena yang terjadi di alam, khususnya terkait hubungan sebab dan akibat.⁴⁴

3. Dokumentasi

Metode yang digunakan untuk menghimpun data dan informasi dalam beragam format seperti teks, angka, ilustrasi, gambar, buku arsip, atau dokumen lain yang dapat memperkuat dan menunjang pelaksanaan penelitian.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengumpulkan data, yang membuat proses penelitian lebih mudah dan menghasilkan hasil yang lebih akurat. Instrumen penelitian yang digunakan Penelitian ini menggunakan angket atau kuisioner yang diberikan kepada responden. Pernyataan-pernyataan ini disesuaikan dengan variabel penelitian, yaitu variabel X yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, dan variabel Y yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.

Alat yang digunakan untuk mengukur instrumen penelitian dikenal sebagai skala *Likert*. Skala *Likert* (*likert scale*) merupakan skala yang digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau

⁴³ Slamet Widodo et al., *Metodologi Penelitian*, Cv Science Techno Direct, 2023, 76–77.

⁴⁴ Nilawati dan Nelzi Fati, *Metodologi Penelitian*, ed. Debby Sukriani (Sumatera Barat: Politeknik Pertanian Negeri Payakumbuh, 2023), 22.

kelompok terhadap suatu peristiwa atau fenomena sosial.⁴⁵ Adapun jawaban dari setiap item instrumen penelitian menggunakan skala *likert* yang dijabarkan dalam bentuk kata-kata antara lain:

1. Sangat Setuju (SS) = 5
2. Setuju (S) = 4
3. Netral (N) = 3
4. Tidak Setuju (TS) = 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan mengatur data yang telah dikumpulkan secara sistematis sehingga dapat dikomunikasikan secara menyeluruh.⁴⁶ Prosedur mengolah data setelah data terkumpul, diantaranya sebagai berikut:

1. Pemeriksaan Data (Editing), Data yang sudah terkumpul perlu diperiksa untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam pengisian, seperti ketidaklengkapan, ketidaksesuaian, dan lainnya, sehingga pengecekan perlu dilakukan.⁴⁷
2. *Coding* dan Kategorisasi (*Categorizing*), *Coding* adalah proses memberikan atau membuat kode untuk setiap data yang memiliki kategori yang sama. *Categorizing* yaitu pengelompokkan data sesuai dengan fokus penelitian.

⁴⁵ Aries Veronica et al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Pt. Global Eksekutif Teknologi*, 2022, 105.

⁴⁶ Rita Inderawati dan Faqihul Muqoddan Almira Keumala Ulfah. Ramadham Rzali, Habibur Rahman, Abd Ghofur, Umar Bukhory, Sri Rizqi Wahyuningrum, Muhammad Yusup, *Ragam Analisis Data Penelitian (Sastra, Riset Dan Pengembangan)*, ed. Sri Rizqi Wahyuningrum, Pertama. (Pamekasan Madura: IAIN Madura Press, 2022).

⁴⁷ Dewi Kurniasih et al., "Teknik Analisa," *Alfabeta Bandung* (2021): 32, www.cvalfabeta.com.

Data ini dikelompokkan ke dalam kategori yang sesuai dengan setiap variabel berdasarkan setiap daftar pertanyaan.

3. Skor (*Scoring*), Tahapan pemberian nilai terhadap jawaban responden dengan cara mengelompokkan serta mengklasifikasikan jawaban ke dalam kategori tertentu, yang disesuaikan dengan pendapat yang telah diberikan responden.⁴⁸
4. Tabulasi (*Tabulating*), Membuat sejumlah tabel dengan data dan memasukkan kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel, peneliti akan memasukkan data entri, menyusunnya, dan menghitungnya ke dalam tabel.
5. Proses (*Processing*), pengolahan, perhitungan, dan analisis data dengan menggunakan metode statistik atau SPSS disebut dengan proses. Analisis digunakan untuk menarik kesimpulan dari data hasil penelitian lapangan. Analisis yang digunakan pada penelitian ini diantaranya:

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Dalam konteks penelitian, uji validitas data berfungsi sebagai pedoman untuk menilai ketepatan variabel yang diteliti.⁴⁹

Uji ini penting untuk menentukan keabsahan suatu kuesioner.⁵⁰

Kriteria uji validitas adalah dengan membandingkan Nilai *r* hitung (*Pearson Correlation*) dengan nilai *r* tabel. Dalam

⁴⁸ Billy Nugraha, *Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linier Berganda Dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik*, ed. M. Ady Susanto, Pertama. (Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2022), 22.

⁴⁹ Abigail Soesana et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 2023, 70.

⁵⁰ Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Realibilitas, Regresi Linear Berganda, Uji t, Uji F, R2)* (Jakarta: Guepedia, 2021), 7.

menentukan nilai r hitung, digunakan nilai yang tertera pada baris *Pearson Correlation*. Sedangkan untuk menentukan nilai r tabel, pada kolom df digunakan rumus $N-2$, dimana N adalah banyaknya responden. Selanjutnya tentukan tingkat signifikansi yang disesuaikan pengujian satu arah atau dua arah. Kriteria pengujian uji validitas sebagai berikut:

- a) Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka instrumen penelitian dikatakan valid.
- b) Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka instrumen penelitian dikatakan invalid.⁵¹

2) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah pengujian yang digunakan untuk memastikan bahwa suatu instrumen penelitian apabila digunakan beberapa pengujian akan menghasilkan hasil yang sama atau konsisten.

Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan tingkat/ taraf signifikan yang digunakan. Tingkat/ taraf signifikan yang digunakan bisa 0,5, 0,6, hingga 0,7 tergantung kebutuhan dalam penelitian. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut:

- a) Jika nilai *Cronbach's alpha* $>$ tingkat signifikan 0,60, maka instrumen dikatakan reliabel.
- b) Jika nilai *Cronbach's alpha* $<$ tingkat signifikan 0,60, maka

⁵¹ Purwanto, *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Reabilitas Penelitian Ekonomi Syariah*, ed. Ahmad Saifudin (Magelang: StaiaPress, 2018).

instrumen dikatakan tidak reliabel.⁵²

b. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan metode untuk mengubah data hasil penelitian ke dalam bentuk yang lebih sederhana, sehingga lebih mudah dipahami dan dianalisis. Proses ini mencakup penyajian data dalam bentuk tabel, angka, maupun grafik untuk merangkum, mengatur, dan menyusun informasi secara sistematis. Umumnya, statistik deskriptif dimanfaatkan oleh peneliti guna menggambarkan karakteristik variabel yang diteliti serta mendukung analisis terhadap variabel tersebut. Aktivitas yang termasuk dalam statistik deskriptif meliputi perhitungan nilai rata-rata (*mean*), median, modus, standar deviasi, serta analisis terhadap penyebaran dan kemiringan distribusi data.⁵³

Setelah dilakukan perhitungan statistik deskriptif, dilakukan pengelompokkan kategorisasi hasil pengukuran skor masing-masing variabel. Tujuan kategorisasi adalah untuk menempatkan individu ke dalam kelompok terpisah secara berjenjang menurut suatu kontinum berdasar atribut yang diukur. Dalam hal ini, hasil perhitungan nilai dalam kategorisasi digunakan sebagai tolak ukur dalam mengevaluasi performa dari topik yang dibahas dalam penelitian ini melalui

⁵² I. W. Gunartha, "Estimasi Kesalahan Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan Berdasarkan Teori Tes Klasik," *Pendidikan* 23, no. 1 (2022): 39.

⁵³ Molly Wahyuni, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Olah Data Manual Dan SPSS Versi 25, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020, 1–2.

variabel-variabel penelitian. Adapun rumus kategorisasi setiap variabel akan digolongkan ke dalam lima kategori sebagai berikut:⁵⁴

Tabel 3.2
Kategorisasi Variabel

Pedoman	Kategori
$M + (1,5.SD) \leq X$	Sangat Tinggi
$M + (0,5.SD) \leq X < M + (1,5.SD)$	Tinggi
$M - (0,5.SD) \leq X < M + (0,5.SD)$	Cukup Tinggi
$M - (1,5.SD) \leq X < M - (0,5.SD)$	Kurang
$M - (1,5.SD) \geq X$	Sangat Kurang

Sumber: Azwar, S – *Reliabilitas dan Validitas* 2012.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan untuk menguji apakah variabel dependen, variabel independen, ataupun keduanya dalam model regresi memiliki distribusi normal. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari hasil penelitian berdistribusi normal atau tidak.⁵⁵ Data dianggap memiliki distribusi normal jika probabilitas yang diharapkan sesuai dengan probabilitas hasil pengamatan. Untuk menentukan apakah ada normalitas dalam model regresi, peneliti menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dengan tingkat signifikansi 0,05. Kriteria yang digunakan untuk mengambil keputusan mengenai hasil normalitas sebagai berikut:

a) Nilai signifikansi dari hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) $\alpha >$

⁵⁴ Muhammad Nasrul Mustain, Bonita Hirza, and Rusdy A Siroj, "Analisis Korelasi Sikap Ilmiah Dan Hasil Belajar Biologi," *Biodik* 7, no. 4 (2021): 118.

⁵⁵ Anisa Fitri et al., "*Dasar-Dasar Statistika Untuk Penelitian, Yayasan Kita Menulis*", 2023, 57–58, [https://repository.unugiri.ac.id:8443/id/eprint/4882/1/Anisa %2C Buku Dasar-dasar Statistika untuk Penelitian.pdf](https://repository.unugiri.ac.id:8443/id/eprint/4882/1/Anisa%20Buku%20Dasar-dasar%20Statistika%20untuk%20Penelitian.pdf).

0,05 maka normalitasnya terpenuhi.

- b) Nilai signifikansi dari hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) $\alpha < 0,05$ maka normalitasnya tidak terpenuhi.

2) Uji Heterokedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk mendeteksi apakah terdapat pelanggaran terhadap asumsi klasik, yakni adanya perbedaan varian residual yang tidak konstan di seluruh pengamatan dalam suatu model regresi.⁵⁶

Pengujian heterokedastisitas membantu menentukan apakah terdapat penyimpangan dari asumsi klasik heterokedastisitas, khususnya varians yang tidak sama dari residu untuk semua observasi dalam model regresi.⁵⁷ Suatu model regresi dapat dikatakan baik apabila tidak mempunyai masalah heteroskedastisitas. Untuk menentukan apakah pada suatu model penelitian terjadi heteroskedastisitas dapat dilakukan uji dengan melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat dengan variabel bebas. Menurut Ghazali dalam, dasar analisisnya:

- 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, dan serta titik-titik menyebar di

⁵⁶ Aminatus Zahriyah et al., *Ekonometrika Teknik Dan Aplikasi Dengan SPSS*, Mandala Press, 2021.

⁵⁷ Ibid., 89.

atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mengukur kekuatan atau keeratan hubungan antara dua variabel, serta untuk mengetahui arah hubungan antara dua variabel.⁵⁸ Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui tinggi rendah, kuat lemah, atau besar-kecilnya suatu keterikatan/hubungan antara dua variabel atau lebih dengan melihat kecilnya suatu angka (koefisien) yang disebut angka ineks korelasi, dimana hasil dari korelasi ini dinyatakan dalam bentuk angka yang disebut dengan *coefficient of correlation*. Nilai koefisien korelasi (r) berada dalam rentang antara -1 hingga 1. Semakin mendekati angka 1 atau -1, maka semakin kuat hubungan antara dua variabel tersebut. Sebaliknya, jika nilainya mendekati 0, maka hubungan antar variabel cenderung semakin lemah. Ciri-ciri korelasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:⁵⁹

Tabel 3.3
Ciri-Ciri Korelasi

No.	Koefisien	Kekuatan korelasi
1.	0,00 – 0,199	Sangat Rendah
2.	0,20 – 0,399	Rendah
3.	0,40 – 0,599	Sedang
4.	0,60 – 0,799	Kuat
5.	0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Febri Endra, *Pengantar Metode Penelitian (Statistika Praktis)*

⁵⁸ Rr Nur Fauziyah, *Analisis Data Menggunakan Uji Korelasi Dan Uji Regresi Linier Di Bidang Kesehatan Masyarakat Dan Klinis*, 2018.

⁵⁹ Febri Endra, *Pengantar Metode Penelitian (Statistika Praktis)*, 1st ed. (Sidoarjo: Zifatama Jawara, n.d.), 162.

e. Analisis regresi Linier Sederhana

Regresi merupakan metode mencari pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis regresi sederhana merupakan analisis yang terdiri hanya dua variabel saja yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Regresi Linier Sederhana berfungsi untuk menganalisis seberapa baik hubungan sebab akibat antara variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan konsumen (Y). Adapun Rumus Regresi Linier Sederhana yaitu:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Konsumen)

X = Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan)

a = Intercept atau Konstanta

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

f. Uji Hipotesis

1) Uji Statistik T

Uji statistik t bertujuan untuk memperkirakan seberapa besar pengaruh satu atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen secara signifikan dan terikat dengan ketentuan sebagai berikut:⁶⁰

- a) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka dapat diketahui tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

⁶⁰ Linda Rosalina et al., *Buku Ajar STATISTIKA, FEBS Letters*, vol. 185 (Padang: Cv Mubarika Rumah Ilmiah, 2023), 94.

b) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka dapat diketahui terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Nilai t_{tabel} dapat diketahui dalam tabel statistik dengan tingkat signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan $df = n-k-1$ dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel.

g. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui secara simultan besarnya persentase kontribusi variabel independen (X) pada variabel dependen (Y).

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

Keterangan:

KD = Nilai Koefisien Determinasi

R^2 = Nilai Koefisien Korelasi