

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>57</sup> Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasional dengan pendekatan kuantitatif.

Metode korelasional merupakan metode untuk mengetahui hubungan suatu variabel dengan variabel-variabel lain.<sup>58</sup> Sedangkan pendekatan kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>59</sup>

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel  $X_1$  (Kualitas Pelayanan) dan  $X_2$  (Kualitas Produk) terhadap variabel  $Y$  (Kepuasan Konsumen).

---

<sup>57</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm.2.

<sup>58</sup>Asep Saepul Hamdi dan E. Bahruddin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2014), hlm. 7.

<sup>59</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 8.

## B. Operasional Variabel

Definisi operasional adalah penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Sedangkan definisi variabel adalah *construct* yang dapat diukur dengan berbagai macam nilai untuk memberikan gambaran yang lebih nyata mengenai berbagai fenomena yang terjadi.<sup>60</sup>

Jadi operasional variabel adalah semua variabel yang telah ditetapkan dan dipelajari oleh peneliti untuk memperoleh informasi dari hasil penelitian kemudian ditarik kesimpulan. Sesuai dengan rumusan masalah yang telah ada, maka dalam penelitian ini digunakan 2 variabel independen atau variabel bebas dan 1 variabel dependen atau variabel terikat.

### 1. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).<sup>61</sup> Variabel independen atau bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan dan kualitas produk. Kualitas pelayanan adalah tindakan yang diberikan oleh perusahaan untuk melayani konsumen secara konsisten baik dari segi waktu, keramahan seorang karyawan, dalam melayani konsumen, ketanggapan

---

<sup>60</sup> *Ibid.*, hlm. 29.

<sup>61</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 39

karyawan dalam menanggapi keluhan yang dirasakan konsumen, maupun keahlian dalam melayani pembuatan suatu produk.

Adapun kualitas produk adalah kekonsistensian suatu produk apakah produk tersebut dapat bertahan lama jika digunakan dalam jangka panjang. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk mempresentasikan persepsi yang bisa merefleksikan kenyataan yang objektif ataupun tidak. Adapun dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dan kualitas produk suatu perusahaan adalah kepuasan konsumen.

## 2. Variabel Dependen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam Bahasa Indonesia variabel dependen sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.<sup>62</sup> Variabel dependen atau terikat pada penelitian ini adalah kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah perasaan kecewa atau senang yang diberikan oleh konsumen ketika apa yang terjadi apakah sesuai dengan yang diharapkan atau tidak. Adapun dimensi untuk mengukur kepuasan konsumen adalah perasaan senang terhadap suatu keadaan karena sesuai dengan apa yang diharapkan.

Adapun pengukuran operasional variabel tersebut dijabarkan dalam tabel berikut.

---

<sup>62</sup>*Ibid.*, hlm. 39.

**Tabel 3. 1**  
**Tabel Operasional Variabel**

| Variabel                             | Dimensi                       | Indikator  | Skala    |
|--------------------------------------|-------------------------------|--|----------|
| Pelayanan<br>(X <sub>1</sub> )       | 1. Keandalan                  | a. Pelayanan yang akurat<br>b. Pelayanan yang memuaskan<br>c. Pelayanan yang tepat waktu   | Interval |
|                                      | 2. Responsivitas              | a. Kesigapan karyawan<br>b. Daya tanggap karyawan<br>c. Memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen  | Interval |
|                                      | 3. Jaminan                    | a. Pengetahuan terhadap produk<br>b. Kesopanan dalam melayani<br>c. Kepercayaan yang diberikan<br>d. Memberi keamanan dalam pelayanan              | Interval |
|                                      | 4. Empati                     | a. Perhatian yang diberikan perusahaan<br>Kemudahan dalam interaksi<br>b. Komunikasi yang baik   | Interval |
|                                      | 5. Wujud                      | a. Suasana toko<br>b. Kebersihan toko<br>c. Kenyamanan toko<br>d. Kelengkapan peralatan<br>e. Penampilan karyawan<br>f. Tersediannya tempat parkir | Interval |
| Kualitas produk<br>(X <sub>2</sub> ) | 1.. <i>Form</i>               | a. Ukuran<br>b. Bentuk<br>c. Struktur fisik produk   | Interval |
|                                      | 2. <i>Feature</i>             | a. Pelengkap dasar produk  | Interval |
|                                      | 3. <i>Performance quality</i> | a. Karakteristik utama produk beroperasi   | Interval |

|                       |                               |   |          |
|-----------------------|-------------------------------|---|----------|
|                       | 4. <i>Conformance quality</i> | a. Produk memenuhi spesifikasi yang dijanjikan  | Interval |
|                       | 5. <i>Durability</i>          | a. Ketahanan produk   | Interval |
|                       | 6. <i>Realibility</i>         | a. Ukuran probabilitas produk.  | Interval |
|                       | 7. <i>Repairability</i>       | a. Perbaikan produk.  | Interval |
|                       | 8. <i>Style</i>               | a. Penampilan produk.   | Interval |
|                       | 9. <i>Design</i>              | a. Totalitas fitur.<br>b. Fungsi produk.  | Interval |
| Kepuasan konsumen (Y) | 1. Kualitas produk            | a. Kualitas produk sesuai yang diharapkan.<br>b. Variasi perhiasan beragam.<br>c. Kualitas produk terjaga.<br>d. Kenyamanan produk. | Interval |
|                       | 2. Kualitas pelayanan         | a. Pelayanan yang cepat.<br>b. Pelayanan yang tepat.<br>c. Pelayanan tanggap.<br>d. Pelayan ramah.                                  | Interval |
|                       | 3. Emosional                  | a. Kepuasan terhadap produk.<br>b. Kepuasan terhadap pelayanan.   | Interval |
|                       | 4. Harga                      | a. Kesuaian antara harga dan mutu produk.<br>b. Harga sesuai dengan harapan.  | Interval |
|                       | 5. Biaya                      | a. Biaya tambahan<br>b. Tambahan waktu untuk mendapatkan produk.  | Interval |

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>63</sup> Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekadar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh obyek/subyek itu.<sup>64</sup> Populasi merupakan keseluruhan dari objek penelitian yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah 100 konsumen Toko Emas Mini Baru 2 Majalengka.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi, sampel berisi beberapa anggota yang dipilih dari populasi. Dalam pengukurannya, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili dan harus valid.<sup>65</sup> Untuk menentukan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling. Jenis *non-probability* yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu.<sup>66</sup> Tingkat kesalahan yang ditolerir dalam penelitian ditentukan oleh

---

<sup>63</sup>V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian...*, hlm. 80.

<sup>64</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 80

<sup>65</sup> V. W. Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hlm.65.

<sup>66</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018) hlm. 138.

penulis adalah 10%. Untuk mengetahui jumlah sampel yang akan diteliti dengan populasi yang belum diketahui bisa menggunakan rumus Lemeshow:<sup>67</sup>

$$n = \frac{Z\alpha^2 \times P \times Q}{L^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.1)^2} = 96.04$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel minimal yang diperlukan

$Z_\alpha$  = Nilai standar dari distribusi sesuai nilai  $\alpha = 5\% = 1.96$

$P$  = *Prevalans outcome*. Karena data belum didapat, maka dipakai 50%

$Q = 1 - P$

$L$  = Tingkat kesalahan 10%

Jadi, jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 96 konsumen yang sedang atau pernah mengunjungi Toko Emas Mini baru 2. Untuk memudahkan peneliti dalam mengolah data maka sampel tersebut dibulatkan menjadi 100 sampel.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Ada beberapa teknik pengumpulan data. Penulis menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

##### 1. Kuesioner

Kuesioner merupakan instrumen yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data yang disampaikan kepada responden atau subjek penelitian

---

<sup>67</sup> V. W. Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 82.

dengan mengajukan beberapa pertanyaan dengan cara diberikan secara langsung.<sup>68</sup> Pada penelitian ini, peneliti menyampaikan kuesioner tersebut kepada responden yang kemudian diisi oleh responden secara acak. Adapun Responden dalam penelitian ini adalah konsumen Toko Emas Mini Baru 2 yang berjumlah 100 orang

## 2. Wawancara

Wawancara dapat digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus diteliti, mengetahui hal-hal dari responden secara mendalam.<sup>69</sup> Penulis melakukan wawancara kepada karyawan Toko emas mini baru 2, serta beberapa konsumen Toko Emas Mini Baru 2 yang akan dijadikan objek penelitian.

### **E. Instrumen penelitian**

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur tes, kuesioner, pedoman wawancara dan pedoman observasi yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian.<sup>70</sup>

Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>71</sup>

Dalam skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator/sub-indikator variabel. Selanjutnya indikator atau subindikator tersebut

---

<sup>68</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hlm.142.

<sup>69</sup> *Ibid.*, hlm. 137.

<sup>70</sup> *Ibid.*, 156.

<sup>71</sup> Amos Neolaka, *Metode Penelitian dan Statistik*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 117.

dijadikan sebagai pedoman untuk menyusun butir-butir instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.<sup>72</sup>

**Tabel 3. 2**  
**Kisi-Kisi Instrumen Yang Diperlukan Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen**

| <b>Variabel penelitian</b>                | <b>indikator</b>                       | <b>No. Item instrumen</b> |
|---|--|---------------------------|
| <b>Kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>)</b> | 1. Pelayanan yang akurat               | 1                         |
|   | 2. Pelayanan yang memuaskan            | 2                         |
|   | 3. Pelayannan yang tepat waktu         | 3                         |
|   | 4. Kesigapan karyawan                  | 4                         |
|   | 5. Keahlian karyawan                   | 5                         |
|   | 6. Memberi kepercayaan kepada konsumen | 6                         |
|   | 7. Kemudahan dalam interaksi           | 7                         |
|   | 8. Komunikasi yang baik                | 8                         |
|   | 9. Memahami kebutuhan konsumen         | 9                         |
|   | 10. Suasana toko                       | 10                        |
|   | 11. Kebersihan toko                    | 11                        |
|   | 12. Kenyamanan toko                    | 12                        |
|   | 13. Kelengkapan peralatan              | 13                        |
|   | 14. Penampilan karyawan                | 14                        |
| <b>Kualitas Produk (X<sub>2</sub>)</b>    | 1. Struktur fisik produk               | 1                         |
|   | 2. Pelengkap dasar produk              | 2                         |

<sup>72</sup> *Ibid.*, hlm 17

|                                      |   |     |
|--------------------------------------|---|-----|
|                                      | 3. Spesifikasi produk                         | 3   |
|                                      | 4. Karakter utama produk                      | 4   |
|                                      | 5. Ketahanan produk                           | 5   |
|                                      | 6. Totalitas fitur fungsi produk              | 6   |
| <b>Kepuasan<br/>Konsumen<br/>(Y)</b> | 1. Kepuasan terhadap kualitas yang diharapkan | 1,2 |
|                                      | 2. Kesesuaian antara harga dan kepuasan       | 3,4 |
|                                      | 3. Biaya tambahan                             | 5,6 |

Pernyataan yang ada pada kuesioner yaitu pernyataan positif, maka penilaiannya adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. 3**  
**Notasi, Nilai Atau Predikat Masing-Masing Pilihan Untuk Pernyataan Positif**

| Nilai | Kriteria Jawaban Variabel (X) | Kriteria Jawaban Variabel (Y) |
|-------|-------------------------------|-------------------------------|
| 5     | Sangat Setuju (SS)            | Sangat Setuju (SS)            |
| 4     | Setuju (S)                    | Setuju (S)                    |
| 3     | Ragu-Ragu (RG)                | Ragu-Ragu (RG)                |
| 2     | Tidak Setuju (TS)             | Tidak Setuju (TS)             |
| 1     | Sangat Tidak Setuju (STS)     | Sangat Tidak Setuju (STS)     |

Pernyataan yang ada pada kuesioner yaitu pernyataan negatif, maka penilaiannya adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. 4**  
**Notasi, Nilai atau Predikat Masing-Masing Pilihan**  
**Untuk Pernyataan Negatif**

| Nilai | Kriteria Jawaban Variabel (X) | Kriteria Jawaban Variabel (Y) |
|-------|-------------------------------|-------------------------------|
| 5     | Sangat Setuju (SS)            | Sangat Setuju (SS)            |
| 4     | Setuju (S)                    | Setuju (S)                    |
| 3     | Ragu-Ragu (RG)                | Ragu-Ragu (RG)                |
| 2     | Tidak Setuju (TS)             | Tidak Setuju (TS)             |
| 1     | Sangat Tidak Setuju (STS)     | Sangat Tidak Setuju (STS)     |

Instrumen yang baik harus teruji validitas dan reliabilitasnya. Instrumen yang tidak teruji validitas dan reliabilitasnya bila digunakan untuk penelitian akan menghasilkan data yang sulit dipercaya kebenarannya. Uji validitas dan uji reliabilitas dijabarkan sebagai berikut:

**a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur prestasi belajar dan mengukur efektivitas pelaksanaan program dan tujuan.<sup>73</sup> Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.<sup>74</sup>

Pengujian validitas akan digunakan aplikasi SPSS versi 20 dan untuk mencari validitas sebab item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Dalam mencari nilai korelasi penulis menggunakan rumus pearson *Product Moment*, dengan ketentuan, apabila r hitung lebih besar

<sup>73</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 206.

<sup>74</sup>*Ibid.*, hlm 121.

daripada  $r$  table (0,05,n) maka dapat dikatakan pertanyaan tersebut valid, dan apabila kurang dari table maka dapat dinyatakan pertanyaan tersebut tidak valid

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Reabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur suatu gejala yang sama.<sup>75</sup> Butir pertanyaan dinyatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten.<sup>76</sup>

Pengujian reliabilitas akan digunakan aplikasi SPSS versi 20. Nilai reliabilitas dinyatakan dengan koefisien *Alpha Cronbach* berdasarkan kriteria batas terendah reliabilitas adalah 0,6. Bila kriteria pengujian terpenuhi maka kuesioner dinyatakan *reliable*, setelah melakukan uji instrumen penelitian, maka tahap selanjutnya adalah memilih metode analisis data yang digunakan dan melakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian.

#### **c. Analisis Jenjang Interval**

Untuk menganalisis data tanggapan responden yang terkumpul selanjutnya dapat dihitung klasifikasi setiap indikator dari variabel-variabel penelitian. Menurut Sugiyono (2003:214) Klasifikasi setiap indicator dan variabel dapat dihitung dengan langkah-langkah sebagai berikut :

Nilai tertinggi setiap indikator :  $100 \times 5 = 500$

Nilai terendah setiap indikator :  $100 \times 1 = 100$

---

<sup>75</sup>Sofian Effendi dan Tukiran, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 2012), hlm. 141

<sup>76</sup>Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Akuntansi*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2016), hlm. 81.

Jumlah kriteria pertanyaan = 5

$$NJI = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{kriteria Pertanyaan}}$$

$$= 500 - 100 / 5 = 80$$

Berdasarkan perhitungan NJI tersebut maka dapat dibuat kriteria penilaian sebagai berikut :

Nilai 100 – 180 = Sangat Rendah

Nilai 180 – 260 = Rendah

Nilai 261 – 340 = Sedang

Nilai 341 – 420 = Tinggi

Nilai 421 – 500 = Sangat Tinggi

## **F. Uji Persyaratan Analisis**

Uji persyaratan analisis dimaksudkan untuk menguji apakah data yang terkumpul memenuhi syarat untuk dianalisis dengan teknik analisis yang diterapkan. Dengan demikian uji persyaratan analisis akan ditentukan berdasarkan analisis data yang akan digunakan.<sup>77</sup> Berikut dijelaskan masing-masing uji persyaratan analisis dalam penelitian ini:

### **d. Uji Asumsi Klasik**

#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji data variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Ghozali (2018:160),

---

<sup>77</sup>Eko Budiarto dan Dewi Anggraeni, *Pengantar Epidemiologi Ed. 2*, (Jakarta: EGC, 2002), hlm. 323.

menyatakan bahwa: “Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.”

Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dengan program SPSS berdasarkan pada uji *kolmogorov-smirnov*. Uji *kolmogorov-smirnov* digunakan untuk menguji apakah distribusi data sampel yang teramati sesuai dengan distribusi teoretis tertentu atau tidak.<sup>78</sup>

Uji normalitas lain menggunakan uji statistik nonparametrik Kolmogorov Smirnov (K-S). Pedoman pengambilan keputusan tentang data tersebut mendekati atau merupakan distribusi normal berdasarkan Uji K-S dapat dilihat dari<sup>79</sup>:

- a. Jika nilai Sig. atau signifikan normal atau probabilitas  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal.
- b. Jika nilai Sig. atau signifikan normal atau probabilitas  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal.

## 2) Uji Linieritas

Uji linearitas dimaksudkan untuk menentukan apakah variabel bebas dan variabel terikat mempunyai hubungan linear. Linearitas merupakan persyaratan mutlak bagi analisis regresi karena pada dasarnya regresi yang signifikan menunjukkan adanya linieritas (hubungan linier) antara variabel bebas dan variabel terikat.<sup>80</sup>

---

<sup>78</sup>Muhammad Farhan Qudratullah, *Statistika Terapan*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), hlm. 218.

<sup>79</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015), hlm. 153.

<sup>80</sup>Eko Budiarto dan Dewi Anggraeni, *Pengantar Epidemiologi...*, hlm. 325.

### 3) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah adanya korelasi positif yang sangat tinggi diantara variabel bebas. Artinya antara variabel independen (variabel bebas) yang terdapat dalam model memiliki hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna.<sup>81</sup>

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).” Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Apabila variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Pengujian multikolinearitas dapat dilakukan sebagai berikut <sup>82</sup>:

- a. *Tolerance value*  $\leq 0,10$  atau  $VIF \geq 10$  : terjadi multikolinearitas.
- b. *Tolerance value*  $\geq 0,10$  atau  $VIF \leq 10$  : tidak terjadi multikolinearitas

### 4) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Widodo (2017:114), uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke pengamat yang lain. Heteroskedistisitas adalah suatu keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada suatu pengamatan yang lain (Priyatno, 2013:158). Model regresi yang baik adalah tidak terjadi hesteroskedastisitas. Uji yang digunakan adalah dengan

---

<sup>81</sup>*Ibid.*, hlm. 327.

<sup>82</sup> Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 185.

menggunakan metode grafik yaitu dengan melihat pola titik-titik pada regresi. Apabila titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tida terjadi heteroskedastisitas.<sup>83</sup>

Analisis uji asumsi heteroskedastisitas hasil *output* SPSS melalui grafik *scatterplot* antara *Z prediction* (ZPRED) yang merupakan variabel bebas (sumbu X=Y hasil prediksi) dan nilai residualnya (SRED) merupakan variabel terikat (sumbu Y=Y prediksi – Y riil).<sup>84</sup>

#### 5) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan korelasi antara anggota serangkaian observasi yang diurutkan menurut waktu. Untuk mendeteksi adanya autokorelasi dalam suatu model regresi, dapat dilakukan melalui pengujian terhadap nilai uji *durbin-watson*.

Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi, jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi. Masalah autokorelasi baru timbul jika ada korelasi secara linier antara kesalahan pengganggu periode  $t$  (berada) dengan kesalahan pengganggu periode  $t-1$  (sebelumnya). Salah satu ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dengan uji *durbin-watson* (DW) dengan ketentuan sebagai berikut:<sup>85</sup>

- 1) Terjadi autokorelasi positif, jika nilai DW dibawah -2 ( $DW < -2$ )

<sup>83</sup>Romie Priyastama, *Buku Sakti Kuasai SPSS*, (Yogyakarta: Start Up, 2017), hlm.125.

<sup>84</sup>Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian ...*, hlm. 90.

<sup>85</sup>*Ibid.*, hlm. 97-98.

- 2) Tidak terjadi autokorelasi, jika nilai DW berada diantara -2 dan +2 atau  $DW < +2$
- 3) Terjadi autokorelasi negatif jika nilai DW di atas +2 atau  $DW > +2$

## **F. Teknik Analisis Data**

Pada penelitian kuantitatif kegiatan analisis datanya meliputi pengolahan data dan penyajian data, melakukan penghitungan untuk mendeskripsikan data dan melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik.<sup>86</sup>

### **1) Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif adalah deskripsi yang menggambarkan karakteristik atau ukuran sekelompok data yang dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif. Tujuannya untuk memperoleh gambaran umum mengenai data yang sedang diukur.<sup>87</sup>

Termasuk statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data dalam bentuk tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata, standar deviasi, dan perhitungan persentase.<sup>88</sup>

## **2. Uji Hipotesis**

### **a. Merumuskan Hipotesis**

#### **1) Hipotesis 1**

---

<sup>86</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif ...*, hlm. 125.

<sup>87</sup>*Ibid.*, hlm. 136.

<sup>88</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2017), hlm. 148.

$H_{01}$  : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Emas Mini baru 2.

$H_{a1}$  : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Emas Mini baru 2.

2) Hipotesis 2

$H_{02}$  : Tidak ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Toko Emas Mini baru 2.

$H_{a2}$  : Ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Toko Emas Mini baru 2.

Hipotesis 3

$H_{03}$  : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk pada Toko Emas Mini baru 2.

$H_{a3}$  : Ada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk pada Toko Emas Mini baru 2.

b. Pengujian Hipotesis 1 ( $X_1 \rightarrow Y$ ) dan Hipotesis 2 ( $X_2 \rightarrow Y$ )

Untuk menguji hipotesis, peneliti menggunakan teknik analisis data sebagai berikut:

1) Koefisien Korelasi Sederhana

Koefisien korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan dan arah hubungan antara dua variabel. Ada beberapa teknik statistik yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan, tergantung dari jenis data yang digunakan.<sup>89</sup>

---

<sup>89</sup>*Ibid.*, hlm. 338.

**Tabel 3.5**  
**Pedoman untuk memberikan Interpretasi Koefisien**  
**Korelasi Sederhana**

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,00 – 0,199       | Sangat Rendah    |
| 0,20 – 0,399       | Rendah           |
| 0,40 – 0,599       | Sedang           |
| 0,60 – 0,799       | Kuat             |
| 0,80 – 1,000       | Sangat Kuat      |

## 2) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah koefisien yang menyatakan persentase penyimpangan (keragaman) peubah tak bebas (Y) yang dapat dijelaskan oleh peubah tak bebas (X) dalam model regresi yang sedang dibahas.<sup>90</sup> Koefisien determinasi  $R^2$  digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ( $X_1 \rightarrow Y$ ) dan seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen ( $X_2 \rightarrow Y$ ).

## 3) Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana merupakan alat statistik yang digunakan untuk menentukan hubungan antara satu prediktor (independen) variabel dan satu respon (dependen) variabel. Analisis regresi sederhana menghasilkan sebuah persamaan regresi yang dapat digunakan di dalam prediksi.<sup>91</sup>

<sup>90</sup>Yusuf Wibisono, *Metode Statistik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2015), hlm. 587.

<sup>91</sup>Hengky Latan, *Aplikasi Analisis Data Statistik untuk Ilmu Sosial*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 188.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \text{ (Sugiyono, 2017:192)}$$

Keterangan:

Y = variabel dependen (kepuasan konsumen)

X<sub>1</sub> = variabel independen (Kualitas pelayanan)

X<sub>2</sub> = variabel independen (kualitas produk)

a = nilai Y jika X=0 (harga konstan)

b = angka arah atau koefisien regresi

e = kesalahan baku estimasi regresi.

#### 4) Uji Parsial (*t-test*)

Uji t adalah uji yang menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Uji hipotesis yang dilakukan oleh penulis dengan menggunakan bantuan program SPSS Taraf signifikannya yaitu sebesar 5%.<sup>92</sup>

H<sub>0</sub> : tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y

H<sub>a</sub> : ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y

Kriteria :

Jika t hitung < t tabel, maka H<sub>0</sub> diterima

Jika t hitung > t tabel, maka H<sub>0</sub> ditolak

#### b. Pengujian hipotesis 3 (X<sub>1</sub>+X<sub>2</sub>→Y)

##### 1) Koefisien Korelasi Berganda

---

<sup>92</sup>V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*, (Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS, 2018), hlm. 141.

Koefisien korelasi berganda digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antar tiga variabel atau lebih, serta untuk mengetahui kontribusi yang diberikan secara simultan oleh variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap nilai variabel  $Y$ .<sup>93</sup>

**Tabel 3.6**  
**Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien**  
**Korelasi Berganda**

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,00 – 0,199       | Sangat Rendah    |
| 0,20 – 0,399       | Rendah           |
| 0,40 – 0,599       | Sedang           |
| 0,60 – 0,799       | Kuat             |
| 0,80 – 1,000       | Sangat Kuat      |

## 2) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah koefisien yang menyatakan persentase penyimpangan (keragaman) peubah tak bebas ( $Y$ ) yang dapat dijelaskan oleh peubah tak bebas ( $X$ ) dalam model regresi yang sedang dibahas.<sup>94</sup> Koefisien determinasi  $R^2$  digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen ( $X_1+X_2 \rightarrow Y$ ).

## 3) Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan di masa yang akan datang berdasarkan data masa lalu

<sup>93</sup>Sugiyono, *Statistik Nonparametris ...*, hlm. 351.

<sup>94</sup>Yusuf Wibisono, *Metode Statistik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2015), hlm. 587.

untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (independen) terhadap satu variabel tak bebas (dependen).<sup>95</sup>

#### 4) Uji Simultan (*F-test*)

Uji F digunakan untuk mengetahui kelayakan data. Dalam penelitian ini uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh antara dua variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Uji hipotesis yang dilakukan oleh penulis dengan menggunakan bantuan program SPSS Kaidah pengambilan keputusan dalam uji F adalah:<sup>96</sup>

$H_0$  : tidak memenuhi kelayakan

$H_a$  : memenuhi kelayakan

Kriteria :

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Atau

Jika  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Jika  $p > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

---

<sup>95</sup>Syofian Siregar, *Metode Penelitian ...*, hlm. 301.

<sup>96</sup>V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi ...*, hlm.141.

## G. Tempat dan Waktu Penelitian

### 1. Tempat Penelitian

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penyusunan Skripsi ini, penulis melakukan observasi penelitian di Toko Emas Mini baru 2 Jalan Raya Talaga – Cikijing, Kel. Talaga kulon, Kec. Talaga, Kab Majalengka.

### 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dibagi menjadi 3 tahap, sebagai berikut;

- a. Tahap pertama merupakan tahap persiapan, dalam tahap ini penulis melakukan observasi sampai dengan penelitian.
- b. Tahap kedua merupakan tahap pelaksanaan dan pengumpulan data.
- c. Tahap ketiga merupakan tahap pengelolaan dan penyusunan laporan.

**Tabel 3.7**  
**Waktu Penelitian**

| No | Kegiatan   | Periode     |             |             |             |             |             |             |
|----|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|    |  | Agt<br>2021 | Sep<br>2021 | Okt<br>2021 | Nov<br>2021 | Des<br>2021 | Jan<br>2022 | Feb<br>2022 |
| 1. | Pengajuan judul  |             |             |             |             |             |             |             |
| 2. | Studi Pendahuluan  |             |             |             |             |             |             |             |
| 3. | Mendapat SK bimbingan Skripsi  |             |             |             |             |             |             |             |
| 4. | Komprehensif   |             |             |             |             |             |             |             |
| 5. | Tahap pengerjaan :<br>a. Penyusunan skripsi<br>b. Seminar Usulan Penelitian<br>c. Pelaksanaan penelitian |             |             |             |             |             |             |             |
| 6. | Sidang skripsi   |             |             |             |             |             |             |             |