

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode penelitian dapat digunakan sebagai pedoman dalam kegiatan penelitian sehingga dengan menggunakan metode yang tepat maka tujuan penelitian akan tercapai. Metode penelitian yang akan digunakan adalah metode deskriptif dan metode verifikatif. Menurut Sugiyono (2013:53) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan variabel yang lain. Metode deskriptif digunakan untuk menjawab rumusan masalah nomor satu, dua dan tiga untuk mengetahui nilai variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan konsumen.

Sedangkan penilaian verifikatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori dan mencoba menghasilkan metode ilmiah yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan, apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak (Sugiyono 2013:14). Metode verifikatif digunakan untuk menjawab perumusan masalah nomor empat yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Rabbani Dipatiukur Bandung.

3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Definisi variabel dan operasional variabel penelitian merupakan variabel-variabel yang harus didefinisikan dengan jelas agar tidak terjadi pengertian berarti

ganda. Definisi variabel juga menjadi batasan sejauh mana variabel penelitian dapat dipahami oleh peneliti. Dengan variabel inilah penelitian bisa diolah sehingga dapat diketahui cara pemecahan masalahnya. Untuk melakukan pengelolaan data, diperlukan unsur lain yang berhubungan dengan variabel seperti konsep variabel, sub variabel, indikator, ukuran dan skala.

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*). Menurut Sugiyono (2013:61) variabel bebas (*independen*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependen*) yang disimbolkan dengan simbol (X). Kemudian variabel terikat (*dependen*) menurut Sugiyono (2013:61) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas, yang disimbolkan dengan simbol (Y). Pada penelitian ini terdapat dua variabel yang menjadi variabel bebas pada penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk (X_2), kemudian yang menjadi variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen (Y). Variabel-variabel tersebut didefinisikan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X_1)

Menurut Kotler dan Keller (Dialih bahasakan oleh Bob Sabran, (2012:131), kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

2. Kualitas Produk (X_2)

Menurut Kotler dan Keller (Dialih bahasakan oleh Bob Sabran, 2012:226) kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil

atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan konsumen.

3. Kepuasan Konsumen (Y)

Menurut fandy Tjiptono (2013: 116), kepuasan konsumen adalah penelitian bahwa fitur produk atau jasa itu sendiri memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Berdasarkan pengertian-pengertian ketiga variabel yang akan diteliti diatas, peneliti menetapkan sub variabel, kemudian dikembangkan menjadi indikator-indikator. indikator-indikator tersebut dikembangkan lagi menjadi pertanyaan-pertanyaan yang akan digunakan dalam pembuatan kuesioner. Agar lebih jelas tentang operasionalisasi variabel maka dapat dilihat pada tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel dan Konsep variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	NK
Kualitas Pelayanan (X1) Kemampuan perusahaan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Kerapian seragam karyawan	Tingkat kerapian seragam karyawan	Ordinal	1
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan karyawan memberikan informasi pemilihan produk	Tingkat kemudahan informasi	Ordinal	2
Kotler dan Keller (Dialih bahasakan oleh Bob Sabran, 2012: 131)	DayaTanggap (<i>Responsiveness</i>)	Respon karyawan terhadap keluhan konsumen	Tingkat merespon keluhan konsumen	Ordinal	3
	Jaminan	Pengetahuan	Tingkat	Ordinal	4

Variabel dan Konsep variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	NK
	(Assurance)	karyawan tentang produk	pengetahuan karyawan tentang produk		
	Empati (Emphaty)	Perhatian yang diberikan karyawan kepada konsumen	Tingkat perhatian karyawan yang diberikan kepada konsumen	Ordinal	5
		Keramahan seluruh karyawan	Tingkat keramahan karyawan	ordinal	6
Kualitas produk (X2) Kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan Kotler dan Keller (dialihbahasakan oleh Bob Sabran 2012:268)	Kinerja (<i>performance</i>)	Kinerja utama produk	Tingkat fungsi dalam menutup aurat	Ordinal	7
		Kenyamanan bahan	Tingkat nyaman bahan yang digunakan	Ordinal	8
	Daya Tahan (<i>Durability</i>)	Jangka waktu pemakaian	Tingkat jangka waktu pemakaian	Ordinal	9
	kesesuaian dengan spesifikasi (<i>Conformance To Spesification</i>)	Standarisasi ukuran produk	Tingkat kesesuaian standarisasi ukuran produk	Ordinal	10
		Standarisasi bahan produk	Tingkat kesesuaian standarisasi bahan produk	Ordinal	11
	Fitur (<i>Feature</i>)	Karakteristik dan keragaman pilihan tipe produk	Tingkat karakteristik dan keberagaman produk	Ordinal	12
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kekuatan produk	Tingkat kehandalan produk	Ordinal	13
	Estetika (<i>Aesthetic</i>)	Keunikan desain produk	Tingkat estetika/keindahan dalam mendisplay produk	Ordinal	14
	Kesan Kualitas (<i>Perceived Quality</i>)	Citra produk	Tingkat citra produk	Ordinal	15

Variabel dan Konsep variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	NK
Kepuasan Konsumen (Y) Penilaian bahwa fitur produk atau jasa itu sendiri memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan. Fandy Tjiptono (2013:116)	Kinerja (<i>Performance</i>)	Karyawan melayani konsumen dengan cepat	Tingkat kecepatan pelayan oleh karyawan kepada konsumen	Ordinal	16
		Pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen tepat	Tingkat ketepatan pelayanan oleh karyawan kepada konsumen	Ordinal	17
		Produk yang ditawarkan dapat digunakan sesuai fungsi	Tingkat kesesuaian fungsi produk yang ditawarkan	Ordinal	18
		Kelengkapan fitur produk dapat memenuhi kebutuhan konsumen	Tingkat fitur produk untuk memenuhi kebutuhan konsumen	Ordinal	19
	Harapan (Expectation)	Kinerja pelayanan	Tingkat kepuasan	Ordinal	20
		karyawan sesuai harapan	konsumen terhadap kinerja pelayanan karyawan		
		Kualitas produk yang ditawarkan sesuai harapan	Tingkat kepuasan konsumen terhadap produk yang ditawarkan	Ordinal	21

3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Dalam setiap penelitian pasti memerlukan objek atau subjek yang harus diteliti, sehingga permasalahan yang ada dapat terpecahkan. Populasi dalam penelitian berlaku sebagai objek penelitian, dengan menentukan populasi maka peneliti dapat melakukan pengolahan data . untuk mempermudah penelitian ada

yang disebut sampel, yaitu bagian dari populasi. Populasi digunakan untuk menyebutkan seluruh elemen atau anggota dari suatu wilayah yang menjadi sasaran penelitian atau merupakan keseluruhan (universum) dari objek penelitian (Juliansyah Noor, 2012:147). Adapun besarnya populasi dan sampel yang diambil dalam penelitian ini akan dijelaskan pada bagian dibawah ini sebagai berikut:

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiono (2013:115). Dalam penelitian ini populasi yang akan diteliti adalah data rata-rata pengunjung yang pernah melakukan pembelian di outlet Rabbani Dipatiukur Bandung, tahun 2017 (Januari s/dDesember) dan awal tahun 2018 (Januari dan februari) adalah sekitar 65% dari jumlah keseluruhan pengunjung yaitu 9,666 konsumen, maka total pengunjung yang melakukan pembelian berjumlah 6.286 orang/konsumen.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi memiliki jumlah yang besar sehingga peneliti menggunakan sampel dari populasi tersebut. Sampel dilakukan karena keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian baik dari segi dana, waktu, tenaga, dan jumlah populasi yang sangat banyak. Oleh karena itu sample yang diambil harus betul-betul dapat mewakili populasi. Anggota sampel yang tepat digunakan menurut Sugiyanto (2013:116) dalam penelitian tergantung pada tingkat kesalahan yang dikehendaki. Semakin besar jumlah sempel dari populasi

yang diteliti, maka peluang kesalahan semakin kecil dan begitu sebaliknya. Kesimpulannya sampel yang diambil harus dapat mewakili populasi pengunjung Rabbani Dipatiukur Bandung.

Jumlah anggota sampel yang tepat digunakan dalam penelitian tergantung pada tingkat kesalahan yang diinginkan. Semakin besar tingkat kesalahan, maka semakin kecil jumlah sampel yang digunakan dan sebaliknya makin kecil tingkat kesalahan, maka semakin besar jumlah sampel yang digunakan.

Dalam penelitian ini sampel yang diteliti adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian di Rabbani Dipatiukur Bandung dengan beragam profil pekerjaan dan latar belakang yang berbeda. Jumlah sampel untuk responden akan ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, dimana tingkat kesalahan yang ditolerir adalah 10%. Penentuan ukuran sampel responden yang ditunjukkan sebagai berikut:

$$\text{Rumus Slovin : } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana: n = Ukuran Sampel

N = Populasi

e^2 = Tingkat Kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir

(tingkat kesalahan dalam sampling ini adalah 10%)

Jumlah populasi yaitu sebanyak 6.286 dengan tingkat kesalahan yang dapat ditolelir sebesar 10% (0,1) atau disebutkan tingkat keakuratan 90% sehingga sampel yang diambil untuk mewakili populasi tersebut adalah sebesar :

$$\begin{aligned} \text{Rumus : } n &= \frac{6.286}{1 + 6.286(0,1)^2} \\ &= 98,43 = 99 \text{ orang} \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan, maka diperoleh ukuran sampel (n) dalam penelitian sebanyak 99 orang konsumen dengan batasan toleransi kesalahan 10% jumlah tersebut akan dijadikan sebagai ukuran sampel penelitian di outlet Rabbani Dipatiukur Bandung.

3.3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability sampling* yaitu dengan *simple random sampling*. Dikatakan *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih untuk menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2013:82). *Simple random Sampling* dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono 2013:82).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Kualitas instrumen penelitian (validitas dan reliabilitas) dan kualitas pengumpulan data adalah hal penting dalam penelitian untuk menghasilkan kualitas data penelitian yang baik. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah melalui:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Adalah pencarian data yang dikeluarkan secara langsung pada konsumen perusahaan yang diteliti untuk memperoleh data primer melalui:

- a. Wawancara (*interview*) yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab atau komunikasi langsung terhadap pihak konsumen Rabbani Dipatiukur Bandung.
- b. Pengamatan Langsung (*Observasi*) yaitu cara atau teknik untuk memperoleh data dengan mengadakan pengamatan langsung di outlet Rabbani Dipatiukur Bandung. Cara yang dilakukan penulis adalah dengan penulis terjun ke outlet Rabbani Dipatiukur Bandung untuk mencari data yang diperlukan.
- c. Penyebaran Angket (*Kuesioner*) yaitu dengan cara menyebarkan data atau daftar pertanyaan-pertanyaan dengan menyediakan alternatif jawaban yang harus diisi oleh responden secara pribadi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.

2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data melalui sumber-sumber tidak langsung yang berkaitan dengan topik bahasan, seperti penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan, literatur-literatur, dokumen yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, misalnya:

- a. Jurnal yaitu data pendukung yang berhubungan dengan penelitian yang membahas berbagai macam ilmu pendidikan serta penelitian yang dianggap relevan dengan topik penelitian.
- b. Internet yaitu dengan cara mencari informasi-informasi yang berhubungan dengan topik penelitian yang dipublikasikan di internet, baik yang berbentuk jurnal, makalah ataupun karya ilmiah.

3.5 Uji instrumen

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Instrumen-instrumen penelitian sudah ada yang dilakukan, tetapi masih ada yang harus dibuat peneliti sendiri. Karena instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala. Metode kuantitatif ini menggunakan skala *likert*.

Menurut Sugyono (2013:94) skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat responden tentang fenomena social menggunakan skala *likert* maka variabel akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan baik bersifat favorabel (positif) ataupun unfavorable (negatif) dengan skala ini akan memberikan kemudahan kepada responden dalam menjawab serta meberikan kemudahan kepada penulis untuk dapat mengolah data.

Adapun alternatif jawaban dengan menggunakan skal likert, yaitu sebagai berikut dapat ditunjukkan pada tabel 3.2 Dapat dilihat jawaban dan bobot skor untuk item-item instrumen pada pertanyaan dalam koesioner sebagai berikut:

Tabel 3.2
Alternatif Jawaban Dengan Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	
		Bila Positif	Bila Negatif
1	SS (Sangat Setuju)	5	1
2	S (Setuju)	4	2
3	KS (Kurang Setuju)	3	3
4	TS (Tidak Setuju)	2	4
5	STS (Sangat Tidak Setuju)	1	5

Sumber: Sugyono (2013:94)

Keabsahan hasil suatu penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan, alat pengukuran tersebut yaitu kuesioner. Kuesioner merupakan teknik

pengumpulan data dengan cara pemberian pertanyaan-pertanyaan kepada responden untuk membantu peneliti melakukan penelitian, untuk menguji keabsahan tersebut diperlukan data macam pengujian, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Menurut Husein Umar dalam Sugyono (2013:178) menyatakan validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikelompokkan. instrumen yang valid merupakan instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dan bisa disebut tepat.

Langkah selanjutnya yang harus dilakukan setelah membuat kuesioner adalah menguji kuesioner tersebut, apakah valid atau tidak. Menurut Sofyan Siregar (2013:47) ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengetahui kuesioner yang digunakan sudah tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur dalam penelitian. Alat ukur yang digunakan bertujuan mengukur secara cermat kuesioner tersebut mampu melakukan fungsinya. Bila kuesioner memiliki kesalahan yang kecil maka dapat disimpulkan bahwa data yang terkumpul dalam penelitian ini dapat dipercaya. Menguji validitas instrumen langkah-langkah yang harus dilakukan, yaitu:

1. Mengidentifikasi secara operasional konsep yang akan diukur
2. Melakukan uji coba skala pengukuran pada sejumlah responden
disarankan jumlah responden untuk menguji coba minimal 30 orang

3. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban
4. Menghitung korelasi masing-masing pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi produk momen dengan rumus *person product moment*, sebagai berikut:

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

Sumber: Sofyan Siregar (2013:47)

Dimana:

- r = Koefesien validitas item yang dicari
- x = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- y = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item
- n = Jumlah responden dalam uji instrumen
- ΣX = Jumlah skor dalam distribusi X
- ΣY = Jumlah skor dalam distribusi Y
- ΣXY = Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan variabel Y
- ΣX^2 = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- ΣY^2 = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

Berdasarkan hasil pengolahan nilai korelasi (r hitung) diatas 0,3 maka dapat dikatakan item tersebut memberikan tingkat kevalidan yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi (r hitung) dibawah 0,3 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tidak valid, sehingga harus diperbaiki atau dibuang.

3.5.2 Uji Reabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana tingkat kekonsistenan pengukuran dari suatu responden keresponden yang lain atau dengan kata lain sejauh mana

pertanyaan dapat dipahami sehingga tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pertanyaan tersebut. Maksud dari uji reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, konsistensi, meskipun kuesioner ini digunakan kembali dilain waktu. Uji reliabilitas ini dilakukan terhadap item pernyataan dalam kuesioner yang telah dinyatakan valid. Nilai reliabilitas dinyatakan dengan *koefisiensi alpha Cronbach* berdasarkan kriteria batas terendah reliabilitas adalah 0,6. Bila kriteria penguji terpenuhi maka kuesioner dinyatakan *reliable*

3.6 Metode Analisis Data Yang Digunakan

Metode analisis data yang digunakan diarahkan untuk menjawab rumusaan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal. Karena datanya kuantitatif, maka metode analisis data menggunakan metode statistik yang sudah tersedia (Sugiyono 2013:243).

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependen yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Dari jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penelitian untuk setiap item pernyataan.

Untuk mendeskripsikan data pada setiap variabel penelitian dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk kedalam katagori : sangat setuju,

setuju, netral tidak setuju, sangat tidak setuju. Untuk menetapkan skor rata-rata maka jumlah jawaban kuesioner dibagi jumlah pertanyaan dikali jumlah responden. Untuk lebih jelas, berikut rumusnya :

$$\Sigma_p = \frac{\Sigma_{\text{jawabankuesioner}}}{\Sigma_{\text{Pertanyaan}} \times \Sigma_{\text{Responden}}} = \text{Skorrata - rata}$$

sumber : Husein Umar (2002:98)

Selain diketahui skor rata-rata, maka hasil tersebut dimasukkan kedalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor sebagai berikut ini:

Nilai tertinggi = 1 Nilai terendah = 5

$$\text{Rentang Skor} = \frac{ST - SR}{K}$$

$$r = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

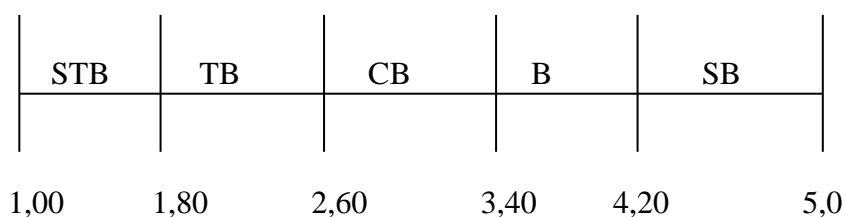
Dimana :

r = Rentang/ Skala

ST = Skor jawaban tertinggi

SR = Skor jawaban terendah

K = Kategori



Gambar 3.1

Garis Kontinum

Sumber : Sugiyono (2013: 350)

3.6.2 Analisis verifikatif

Analisis statistik verifikatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori dan penelitian akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. (Sugiyono 2013:54). Metode verifikatif digunakan untuk mengetahui dan menguji kebenaran hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik untuk menjawab rumusan masalah sebagai berikut : seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen secara parsial dan simultan. Sesuai dengan hipotesis yang diajukan dalam metode penelitian verifikatif terdiri dari analisis regresi linier ganda dan analisis korelasi ganda.

3.6.2.1 Analisis Regresi Linier Ganda

Analisis Regresi ini tujuannya adalah untuk mengetahui ada tidaknya suatu hubungan antar variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) dan X_2 (Kualitas Produk) dengan Y (Kepuasan Konsumen). Menurut Sugiyono (2013:280) menyatakan analisis regresi berganda adalah analisis yang digunakan peneliti, untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel (dependen). Analisis linier berganda ini menyatakan dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Sumber : Sugiyono (2013)

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

X_1 = Kualitas pelayanan

X_2 = Kualitas Produk

β_1 = Koefisien regresi kualitas pelayanan

β_2 = Koefisien regresi kualitas produk

3.6.2.2 Analisis Korelasi Ganda

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui derajat hubungan atau kekuatan korelasi antara variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), dan kepuasan konsumen (Y).

Korelasi yang digunakan adalah korelasi berganda dengan rumus:

$$R^2 = \frac{JK_{(reg)}}{TextRun Y^2}$$

Sumber : Sugiyono (2013)

Dimana : R = koefisien Korelasi berganda

$JK_{(reg)}$ = jumlah kuadrat regresi dalam bentuk deviasi

Σ^2 = jumlah kuadrat total korelasi dalam bentuk deviasi

Mencari $JK_{(reg)}$ dihitung dengan menggunakan rumus:

$$JK_{(reg)} = b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y + b_3 \sum X_3 Y$$

Mencari ΣY^2 menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\Sigma Y^2 = \Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{N}$$

Berdasarkan nilai koefisien korelasi (R) yang diperoleh dapat dihubungkan - $1 < R < 1$, sedangkan untuk masing-masing nilai R adalah sebagai berikut:

1. Apabila $R = 1$, artinya terdapat hubungan antara variabel X_1 , X_2 , dan Y semua positif sempurna
2. Apabila $R = -1$, artinya terdapat hubungan antara variabel X_1 , X_2 dan Y negatif sempurna

3. Apabila $R = 0$, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel X_1 , X_2 , dan Y
4. Apabila nilai R berada diantara -1 dan 1 , maka tanda $(-)$ menyatakan adanya korelasi tak langsung antara korelasi negatif dan korelasi positif menyatakan adanya korelasi langsung atau korelasi positif.

Sebelumnya, perlu dilakukan interpretasi terhadap nilai koefisien korelasi terhadap variabel independen. Berikut ini merupakan tabel interpretasi koefisien korelasi:

Tabel 3.2
Interpretasi Koefisien Korelasi

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

Sumber : Sugiyono (2013)

3.7 Uji Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga. Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk menentukan apakah hipotesis yang telah dirumuskan sebaiknya diterima atau ditolak. Dalam penelitian ini pengujian hipotesis akan dilakukan secara parsial dan simultan. Rancangan pengujian hipotesis penelitian ini untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y), dengan menggunakan uji parsial atau keseluruhan sebagai berikut:

3.7.1 Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Hipotesis parsial diperlukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel yang satu dengan yang lain, apakah variabel saling mempengaruhi atau tidak. Hipotesis parsial dijelaskan sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = 0$ Tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

$H_1 : \beta_1 > 0$ Terhadap pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

$H_0 : \beta_2 = 0$ Tidak terdapat pengaruh signifikan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen

$H_1 : \beta_2 > 0$ Terhadap pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus Uji T :

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

Sumber : Sugiyono (2013 : 261)

Dimana :

t = Statistik uji korelasi

r = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

n = Banyaknya sampel dalam penelitian

Kemudian hal hipotesis t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} ketentuan sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika $t_{hitung} \geq t_{total}$ maka H_0 ditolak.

3.7.2 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji simultan dengan F-test ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan pada halaman selanjutnya.

$H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$ Tidak terdapat pengaruh signifikan antara X_1 (Kualitas Pelayanan) dan X_2 (Kualitas Produk) dengan Y (Kepuasan Konsumen)

$H_0 : \beta_1, \beta_2 > 0$ Terdapat pengaruh signifikan antara X_1 (Kualitas Pelayanan) dan X_2 (Kualitas Produk) dengan Y (kepuasan Konsumen)

Kedua hipotesis tersebut kemudian diuji untuk mengetahui apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak. Untuk melakukan pengujian uji signifikan koefisien berganda, digunakan rumus sebagai berikut pada halaman selanjutnya:

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

Sumber : Sugiyono (2013)

Dimana :

R^2 = Koefisien korelasi ganda

K = Banyaknya variabel bebas

N = Jumlah anggota sampel

Nk = $(n-k-1)$ derajat kebebasan

Lalu akan diperoleh distribusi F dengan pembilang (K) dan dkn sebagai penyebut $(n-k-1)$ dengan ketentuan sebagai berikut:

Tolak H_0 jika $F_{hitung} \geq F_{tabel} - H_1$ diterima (signifikan)

Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ ditolak (tidak signifikan).

3.7.3 Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Koefisien determinasi parsial digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh dari salah satu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial. Rumus untuk menghitung koefisien determinasi parsial yaitu:

$$Kd = B \times \text{Zero Order X } 100\%$$

Keterangan:

B = Beta (*nilai standardized coefficients*)

Zero Order = Matrix korelasi variabel bebas dengan variabel terikat

Dimana apabila :

Kd = 0, bearti pengaruh variabel X terhadap Y, lemah

Kd = 1, bearti pengaruh variabel X terhadap Y, Kuat.

3.7.4 Analisis Koefisien Determinasi Simultan

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai R^2 atau *adjusted* R^2 adalah diantara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu bearti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksikan variasi variabel dependen dan sebaliknya jika mendekati nol.

Dalam uji linier berganda, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh X_1 dan X_2 dan variabel Y. Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi, maka dapat dihitung koefisien determinasi. Koefisien determinasi dapat dihitung dengan rumus:

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

Dimana :

Kd = koefisien determinasi

R² = kuadrat koefisien korelasi berganda

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Rabbani Dipatiukur Bandung kepada pengunjung yang membeli produk di Outlet Rabbani Dipatiukur pada bulan Mei sampai dengan selesai.