

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode Penelitian adalah langkah dan prosedur yang akan dilakukan dalam pengumpulan data atau informasi empiris guna memecahkan permasalahan dan menguji hipotesis penelitian. Metodologi berasal dari kata metode artinya cara yang tepat untuk melakukan sesuatu, dan logos artinya ilmu atau pengetahuan. Sedangkan penelitian adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisis sampai menyusun laporan.¹ Menurut Sugiyono metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.²

B. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah penumpang perjalanan Mia Travel yang menggunakan jasa angkutan pada jasa Mia Travel.

C. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini bertempat di Podi Mia Travel yang beralamat di Jln. Moh. H. Thamrin, Alang Laweh Padang. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal bulan Maret-April Tahun 2018.

¹Cholid Nabuko, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), h. 1

²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Cet. ke-8, (Bandung: CV Alfabeta, 2012), h.2

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini terbagi menjadi dua yang terdiri dari variabel dependen dan variabel independen, akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah kondisi atau karakteristik yang berubah atau muncul ketika penelitian mengintroduksi, mengubah atau mengganti variabel bebas. Menurut fungsinya variabel ini dipengaruhi oleh variabel lain, karenanya sering disebut variabel terikat. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y).

2. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas (X) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen (Y). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2).

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi variabel adalah konsep variabel yang digunakan dalam suatu penelitian harus memiliki definisi secara jelas karena tanpa definisi yang jelas dapat menimbulkan pengertian berbeda. Oleh karena itu, sebaiknya peneliti membuat uraian tentang pengertian konsep atau variabel kedalam suatu definisi, definisi yang dimaksud adalah definisi operasional, yang dinyatakan dalam bentuk spesifik dan merupakan kriteria yang dapat diuji secara empiris.

Adapun lebih terperinci dari definisi operasional variabel maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1
Defenisi Operasional Variabel Bebas (Independent) dan Variabel Terikat (Dependent) Beserta Indikatornya

No	Variabel Penelitian	Indikator
1.	Kepuasan pelanggan	Menurut Tjiptono, Indikator kepuasan pelanggan ada 3 yaitu : ³ 1. Kepuasan pelanggan keseluruhan 2. Konfirmasi Harapan 3. Ketersediaan untuk merekomendasi
2.	Kualitas pelayanan	Menurut F. Tjiptono dan G. Chandra, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang diidentifikasi oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu: ⁴ 1. Reliabilitas atau Keandalan (<i>Reliability</i>). 2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>). 3. Jaminan (<i>Assurance</i>). 4. Empati. 5. Bukti Fisik
3.	Harga	Menurut Stanton dalam Laksana Fajar, ada empat indikator yang mencirikan harga yaitu: ⁵ 1. Keterjangkauan harga yaitu harga yang terjangkau yang sesuai dengan kemampuan beli konsumen. 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk yaitu harga yang harus sesuai dengan kualitasnya. 3. Saing harga yaitu harga yang bersaing dengan produk pesaingnya. 4. Nilai harga dengan manfaat yaitu harga sebanding dengan manfaat yang diperoleh dari produk tersebut.

F. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian

lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono, Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis

³ Fandy Tjiptono, *op.cit.*, h. 62

⁴ F. Tjiptono dan G. Chandra, *op.cit.*, h. 198

⁵ Laksana Fajar, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), h.105

yang telah ditetapkan.⁶ Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai faktor-faktor, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.⁷

Dalam penelitian ini penulis mencoba untuk mengamati dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pada PT. Mia Travel (studi kasus pada penumpang Mia Travel Padang-Pesisir selatan) dengan menggunakan data dan segala informasi yang telah diperoleh dari kuisioner yang dijawab oleh responden.

G. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dengan demikian yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen maupun calon konsumen pengguna jasa Mia Travel untuk tujuan Padang-Pesisir Selatan yang kemudian merupakan populasi dalam penelitian ini. Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini bisa dilihat dari tabel berikut ini :

⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Cet ke.15, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 13

⁷Moh, Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h. 54

Tabel 3.2

Jumlah Populasi PT. Mia Travel Periode April 2017 – Maret 2018

No	Bulan	Jumlah Penjualan Tiket PT.Mia Travel (Orang)
1	April	4.320
2	Mei	5.400
3	Juni	7.200
4	Juli	6.840
5	Agustus	6.480
6	September	6.120
7	Oktober	5.760
8	Nopember	5.040
9	Desember	7.200
10	Januari	4.320
11	Februari	5.760
12	Maret	4.320
	Rata-rata	5.730

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel populasi tersebut, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan

dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi

harus betul-betul representatif (mewakili).⁸ Dalam penelitian ini, sampel sumber data dipilih secara *sampling Incidental*. *Sampling incidental* adalah

teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif R & D*, Cet. Ke-17, (Bandung: CV Alfabeta, 2009), h.80-81

sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁹

Penentuan sampel sumber data, pada proposal masih bersifat sementara dan akan berkembang kemudian setelah peneliti di lapangan. Sampel sumber data pada tahap awal memasuki lapangan dipilih orang yang memang cocok digunakan sebagai sumber data. Menurut Umar Husein, salah satu metode yang digunakan untuk menentukan sampel adalah dengan menggunakan rumus *Slovin* yaitu:¹⁰

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

Dimana :

jumlah sampel.

jumlah populasi.

e = persentase kelengkapan karena kesalahan karena pengamatan sampel yang ditoleransikan (10%).

UIN IMAM BONJOL
 Adapun Jumlah sampel pada penelitian ini yaitu
 $n = \frac{3730}{1 + (0,1)^2} = 98 \text{ responden}$
 PADANG

⁹Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2009), h. 52

¹⁰Umar Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), h. 78

H. Sumber Data

Sumber data adalah salah satu komponen penelitian yang mendasar dan penting karena tanpa adanya sumber data tidak ada artinya penelitian. Sumber data dalam penelitian ini terbagi atas dua yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti. Sebagai sumber primernya adalah penumpang angkutan Mia Travel tujuan Padang-Pesisir Selatan yang ditemui saat melakukan penelitian. Sumber data yang diperoleh penelitian ini bersumber dari wawancara atau kuesioner yaitu tentang tanggapan responden tentang tarif, failitas, serta pelayanan, yang disebarakan kepada sampel yang telah ditentukan sebelumnya yaitu penumpang angkutan Mia Travel tujuan Padang-Pesisir S

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari organisasi atau perorangan. Data sekunder berbentuk berupa sumber pustaka yang mendukung penelitian ilmiah serta diperoleh literatur yang relevan seperti majalah, surat kabar, buku referensi, jurnal, artikel, website, maupun keterangan dari kantor yang ada hubungannya dalam penelitian tersebut dan berkaitan dengan tarif, failitas,dan pelayanan.

**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

I. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Teknik untuk pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah salah satu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang ada pada objek penelitian.¹¹

Menurut Usman Husaini menyatakan bahwa, observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.¹² Dalam penelitian ini observasi yang digunakan adalah observasi partisipan, yaitu pengamatan yang dilakukan seorang peneliti dengan

¹¹Moh Pabundo Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), h. 58

¹²Usman Husaini, & Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), h. 52

melakukan partisipasi terhadap objek yang diteliti. Peneliti dapat berperilaku seolah-olah sama dengan objek yang diteliti.¹³

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada penumpang angkutan Mia Travel tujuan Padang-Pesisir Selatan dengan mengisi dan mengikuti panduan yang ada pada kuesioner. Menurut Sugiyono kuesioner merupakan teknik Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹⁴

Dalam penelitian ini menggunakan struktur kuesioner yang meliputi pertanyaan tertutup, pertanyaan-pertanyaan angket tertutup menggunakan skala Likert 1-5 dengan menggunakan pernyataan berskala. Jawaban untuk setiap instrumen skala Likert memiliki gradasi dari negatif sampai positif.¹⁵ Maka jawaban tersebut diberi skor sesuai dengan gambar berikut:



Keterangan: Jumlah alternatif responden yang ada dalam skala likert ada 5 jenis sebagai berikut.

¹³ Moh Pabundo Tika, *Op.cit.*, h.59

¹⁴ Sugiyono, *Op.cit.*, h. 142

¹⁵ Moleong, *metode penelitian kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005), h. 190

1 = Sangat Tidak Setuju skor 1

2 = Tidak Setuju skor 2

3 = Kurang Setuju skor 3

4 = Setuju skor 4

5 = Sangat Setuju skor 5

J. Uji instrumen Penelitian

Selanjutnya rangkaian dari analisis kuantitatif ini yaitu setelah data didapatkan berupa angka-angka tersebut, maka untuk menarik suatu kesimpulan maka dilakukan kembali beberapa analisis sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah kebenaran instrumen penelitian yang digunakan. Setiap penelitian selalu dipertanyakan mengenai validitas alat yang digunakan. Suatu alat dikatakan valid jika alat itu dipakai untuk mengukur sesuatu, ternyata hasilnya untuk mengukur konstruk atau variabel yang diteliti periset. Sedangkan untuk mengukur kevalidan akan digunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Nilai koefisien korelasi

n = Jumlah Responden

X = Variabel skor item

Y = Variabel responden

**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

Caranya dengan mengkorelasikan jumlah skor faktor dengan skor total. Jika korelasi faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas, dapat dianggap sebagai konstruksi kuat atau instrumen memiliki validitas yang baik.¹⁶

2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas merupakan alat untuk mengukur kehandalan, ketetapan atau kesenjangan atau konsistensi suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban responden terhadap butir-butir pertanyaan dalam kuesioner adalah konsisten dan stabil dari waktu ke waktu.¹⁷

Selain itu untuk menghasilkan kehandalan suatu instrument atau kuesioner, peneliti haruslah mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang relevan kepada responden. Adapun salah satu teknik untuk mengukur realibilitas instrument adalah dengan angket kuesioner dalam skala likert ini dapat menggunakan rumus realibilitas yang dikembangkan oleh

UIN IMAM BONJOL
Alpha Chronbach Uji realibilitas dihitung dengan rumus:¹⁸ $\alpha = \frac{K-r}{(K-1)r}$
PADANG
 Keterangan: α = realibilitas
 r = rata-rata korelasi antar item

K = Jumlah item

Kriteria pengujian realibilitas instrumen indikator penelitian adalah:

¹⁶ Moh. Pabundo Tika, *Op.cit.*, h.66

¹⁷ Sugiyono, *op.cit.*, h. 349

¹⁸ Saifuddin Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi ke-3 Pustaka Pelajar, (Yogyakarta, PT Raja Grafindo, 2003), h. 23

1. Apabila $\alpha > 0,6$ maka kuesioner reliabel
2. Apabila $\alpha < 0,6$ maka kuesioner tidak reliabel

K. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam menginterpretasikan data-data temuan dari hasil penelitian berguna untuk menjawab pertanyaan yang ada adalah sebagai berikut:¹⁹

1. Metode Analisis Deskriptif

Merupakan proses pengolongan data yang telah didapat dari responden berikut:

a. Verifikasi data

Yaitu memeriksa kembali kuesioner yang telah diisi responden untuk memastikan apakah semua pertanyaan sudah dijawab dengan lengkap

b. Menghitung variabel

1) Mengitung nilai persentase variabel yang diteliti disetiap sub indikator. Kemudian dihitung persentasenya dengan menggunakan

rumus berikut :

$$p = \frac{\text{frekuensi (f)}}{\text{jumlah responden (N)}} \times 100\%$$

Dimana:

P = Persentase hasil yang dicari

F = Frekuensi hasil yang diperoleh

N = Jumlah responden yang akan dijadikan sampel

100% = Angkat tetap untuk persentase

¹⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, cetakan ke-25, (Bandung:ALFABETA CV, 2017), h.147

2) Menghitung rata-rata skor total item dengan menggunakan rumus :

$$X = \frac{(5 \times f_i) + (4 \times f_i) + (3 \times f_i) + (2 \times f_i) + 1 \times f_i}{n}$$

Dimana:

- X = Skor rata-rata total item
 fi = Frekuensi
 n = Jumlah responden
 5 = Nilai untuk jawaban sangat setuju
 4 = Nilai untuk jawaban setuju
 3 = Nilai untuk jawaban netral
 2 = Nilai untuk jawaban tidak setuju
 1 = Nilai untuk jawaban sangat tidak setuju

3) Menghitung nilai TCR (Total Capain Responden) dengan rumus:

$$TCR = \frac{R_s}{N} \times 100\%$$

TCR = Total Capain Responden

Rs = Rata-rata skor jawaban responden

N = Nilai skor jawaban

Nilai persentase dimasukkan ke dalam kriteria sebagai berikut:

- Interval jawaban responden 81-100% = sangat baik
- Interval jawaban responden 61-80% = baik
- Interval jawaban responden 41-60% = cukup baik
- Interval jawaban responden 21-40% = tidak baik
- Interval jawaban responden $\leq 20\%$ = sangat tidak baik

**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

L. Uji asumsi klasik

Berikut akan dijelaskan tentang kriteria dari uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki data yang terdistribusi secara normal atau mendekati normal. Ada dua cara yang dilakukan untuk mengetahui apakah data terdistribusi secara normal atau tidak, yaitu dengan cara:

1. Analisis Grafik, dasar dalam pengambilan keputusannya adalah:

1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2) Jika data menyebar di atas dan di bawah garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas

2. Analisis Statistik, uji normalitas data dapat juga dilakukan dengan menggunakan analisis statistik melalui uji Kolmogorov Smirnov (K-S Test), dasar pengambilan keputusannya adalah:

1) Apabila probabilitas nilai Z uji K-S signifikan secara statistik maka H_0 ditolak, yang berarti data terdistribusi tidak normal.

2) Apabila probabilitas nilai Z uji K-S tidak signifikan secara statistik maka H_0 diterima, yang berarti data terdistribusi normal.

Hipotesis : H_0 = Data residual terdistribusi normal

H_a = Data residual tidak terdistribusi normal

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah adanya hubungan linear yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dari model regresi.²⁰ Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam suatu model regresi dapat dilihat dari tolerance value atau *variance inflation factor* (VIF). Cara pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1) Jika nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai $VIF < 10$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

2) Jika nilai tolerance $< 0,10$ dan nilai $VIF > 10$, maka dapat disimpulkan bahwa ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

²⁰ Damodar Gujarati, *Basic Econometrics*, (McGraw-Hill, 1978), h.157

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah satu keadaan dimana varian dari kesalahan pengganggu tidak konstan untuk semua nilai variabel bebas. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar scatterplot model tersebut. Analisis pada gambar scatterplot yang menyatakan model regresi linier berganda tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

- 1) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka 0
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar lagi.
- 4) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.²¹

M. Regresi Linear Berganda

Selanjutnya peneliti menggunakan Regresi linear berganda dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Analisis deskriptif kuantitatif yang bersifat menjelaskan suatu kenyataan atas lapangan. Analisis data deskriptif kuantitatif lapangan ini, selain menggunakan paparan uraian dan gambar, juga menggunakan tolak ukur sebagai pengukuran, persentase (%) dan prediket untuk memberikan makna terhadap sebuah prestasi atau level tertentu dari subjek penelitian.²²

²¹ Adryan Setyadharma, *Uji Asumsi Klasik dengan SPSS 16*, (Semarang,2010), h.8

²² Masri, Singarumbun *Metode penelitian survei*, (Jakarta: P.T. Midas Surya Grapindo, 1989), h. 217

Oleh karena itu pengujian empiris dalam penelitian ini regresi berganda dengan model sebagai berikut:

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

Keterangan :

Y = Variabel dependen kepuasan pelanggan.

a = Konstanta.

$b_1 - b_3$ = Koefisien regresi variabel independen.

X_1 = kualitas pelayanan

X_2 = harga

$$\text{Kepuasan pelanggan} = a + b_1 \text{ kualitas pelayanan} + b_2 \text{ harga} + e$$

Untuk mencari taksiran OLS (*Ordinary Least Square*) dan perhitungan lainnya, maka penulis ini dibantu oleh perogram SPSS (*Statistical Product And Service Solution*) versi 20.0. Penggunaan program SPSS ini membantu perhitungan metodologi statistik yang melibatkan berbagai variabel sehingga data yang tersedia menjadi informasi yang berarti.

Untuk memverifikasi model yang ditawarkan maka ada berbagai macam pemeriksaan yang dilakukan untuk memastikan bahwa model sudah BLUE (*Best Linear Un Biased Estimator*). Maka akan dilakukan uji

asumsi klasik yang meliputi pengujian: (a) Uji Normalitas (b) Multikonieritas (c) Uji Uji heteroskedestisitas kemudian selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis dengan Uji F, Uji t dan Uji R^2 .

N. Pengujian Hipotesis

Selanjutnya pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji t

Uji t adalah uji hipotesis tentang koefisien-koefisien slope regresi secara individual.²³ Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelasin atau dependen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Formula yang digunakan untuk mengetahui t hitung adalah sebagai berikut: $t_i = \frac{b_i}{S_{b_i}}$

Keterangan:

t_i = nilai t hitung

b_i = koefisien regresi

S_{b_i} = standar deviasi baku kesalahan regresi

Hipotesis:

H_0 = kualitas pelayanan dan harga tidak berpengaruh

UIN IMAM BONJOL
signifikan secara parsial terhadap kepuasan
pelanggan.
PADANG
Ha = kualitas pelayanan dan harga berpengaruh

signifikan secara parsial nbbbterhadap kepuasan
pelanggan.

²³ *Ibid.*,h. 65

b. Uji Statistik F

Uji F adalah suatu cara menguji hipotesis nol yang melibatkan lebih dari satu koefisien; cara bekerjanya adalah dengan menentukan apakah kecocokan dari sebuah persamaan regresi berkurang secara signifikan dengan membatasi persamaan tersebut untuk menyesuaikan diri terhadap hipotesis nol. Apabila kecocokan itu berkurang secara berarti, maka menolak hipotesis nol, sedangkan apabila kecocokan berkurang secara tidak berarti, maka kita tidak dapat menolak hipotesis nol.²⁴

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas atau independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat atau dependen. Untuk mengetahui besarnya F hitung digunakan formula sebagai

$$\text{berikut: } F = \frac{\frac{R^2}{(k-1)}}{1 - \frac{R^2}{(n-k)}}$$

**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

Keterangan: F = nilai F hitung

R^2 = koefisien determinasi

k = jumlah variabel

n = jumlah pengamatan atau ukuran sampel.

Hipotesis: H_0 = kualitas pelayanan dan harga tidak berpengaruh signifikan secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan.

²⁴ Sarwoko, *Dasar-Dasar Ekonometrika*, (Yogyakarta:ANDI,2005), h.72

H_a = kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas, nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengetahui sampai seberapa besar presentase variasi variabel terikat yang dapat diterangkan oleh variabel bebas. Koefisien determinasi R^2 dinyatakan dalam presentase yang nilainya antara $0 < R^2 < 1$. Untuk menghitung R^2

digunakan rumus sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{b_0 \sum Y + b \sum X Y - n Y^2}{\sum Y^2 + n Y^2}$$

**UIN IMAM BONJOL
PADANG**