

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung pada bulan Mei 2023 sampai dengan Juli 2023, yang berlokasi di jalan Selang Cironggeng RT.02/04 Des. Wanajaya Kec. Cibitung, Kab. Bekasi, Jawa Barat. Dengan jadwal penelitian yang tertera dibawah ini.

Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Mei 2023				Juni 2023				Juli 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Awal												
2	Pengajuan Ijin Penelitian												
3	Persiapan Instrumen Penelitian												
4	Pengumpulan Data												
5	Pengelolaan Data												
6	Analisis dan Evaluasi												
7	Penulisan Laporan												
8	Seminar Hasil Penelitian												

Sumber : Rencana Penelitian (2023)

3.2. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei yaitu peneliti yang datanya dikumpulkan secara langsung dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. Menurut Abubakar (2021:5) “Studi survei adalah studi yang dilakukan pada populasi besar atau kecil, tetapi data yang dipelajari adalah sampel

yang diambil dari populasi itu untuk menemukan distribusi peristiwa relatif dan hubungan antar variabel, sosiologis dan psikologis”. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data informasi di tempat melaksanakan penelitian tersebut.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Banyak ahli menjelaskan pengertian tentang populasi. Salah satunya menurut Munandar et al, (2022 : 9). “Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karaktersitik tertentu di dalam suatu penelitian”. Juga menurut Sugiyono (2019, hlm. 145) definisi dari populasi yaitu “suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek disesuaikan dengan kualitas dan ciri khas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya”.

Berdasarkan definisi diatas, populasi dalam penelitian ini akan melibatkan seluruh pelanggan / konsumen yang sedang melakukan service di Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung. Jumlah pelanggan berdasarkan informasi dari pihak Bengkel Ahass Daya Anugrah Mandiri Cibitung setiap bulannya mencapai 600 orang, oleh sebab itu dalam penelitian ini kami akan menggunakan angka 600 sebagai populasi penelitian.

3.3.2. Sampel

Sejalan dengan pengertian populasi, banyak juga ahli yang mendefinisikan pengertian tentang sampel. Menurut Purwanza, (2022:9). “Sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampling”.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diteliti. Hal ini berarti bahwa sampel tersebut mewakili populasi. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus sampel menurut Taro Yamane atau lebih dikenal dengan rumus Slovin, sebagai berikut.

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

Keterangan:

n = Banyaknya sampel

N = Banyaknya Populasi

e^2 = Presisi yang ditetapkan (dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 10%)

Sumber: Sujarweni dalam Anisiya. (2020:30)

Dengan demikian maka jumlah sampel yang akan diambil sebanyak:

$$n = \frac{600}{600 \times 0.1^2 + 1} = 85,71$$

Untuk memudahkan perhitungan dalam penelitian ini ditetapkan sampel sebanyak 100 responden. Guna mendapatkan sampel yang representatif yaitu dapat mewakili populasi penelitian di atas, maka penulis akan menggunakan teknik pengambilan sampel berupa *Insidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, dalam Fauzi, 2018:46). Oleh sebab itu peneliti tidak menentukan siapa yang akan dijadikan responden, melainkan sampel diambil secara acak.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner.

1. Kuesioner (Angket)

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membuat pertanyaan atau kuesioner yang akan dibagikan kepada responden yang menjadi objek penelitian. Responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang telah dipersiapkan pada lembaran kuesioner. Daftar pertanyaan yang diberikan menyangkut tentang kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung.

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari konsumen atau responden. Pengolahan kuesioner adalah bersifat tertutup artinya setiap pertanyaan sudah di tentukan terlebih dahulu.

3.5. Devinisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan aspek penelitian yang memberikan informasi tentang bagaimana cara mengukur variabel. Dengan demikian maka penulis akan mengetahui bagaimana cara melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun atas dasar sebuah konsep dalam bentuk indikator dalam sebuah kuesioner. Dalam penelitian ini akan digunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

3.5.1. Variabel Bebas

Variabel bebas (*independent variable*) atau yang biasa disebut dengan variabel X yaitu variabel yang mempengaruhi variabel terikat (*dependent variable*) atau yang sering disebut dengan variabel Y. Variabel bebas (*independent variable*) dari penelitian ini ada 3 yaitu X1 Kualitas Pelayanan, X2 Harga dan X3 Lokasi.

1. Kualitas Pelayanan (X1)

Tjiptono dalam Isyanto et,al (2022: 2103) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasar jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja yang berkualitas dan kinerjalah yang dibeli oleh konsumen. Adapun indikatornya:

1. Bukti fisik (*tangible*)
2. Jaminan (*assurance*)
3. Keandalan (*reliability*)
4. Daya tanggap (*responsiveness*)
5. Empati (*Empathy*)

2. Harga (X2)

Zakaria et al., dalam Nandalesti (2022:10) Menjelaskan bahwa harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapati sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Adapun indikatornya:

1. Keterjangkauan harga produk jasa
 2. Daya saing harga
 3. Kesesuaian harga dengan kualitas produk jasa
 4. Kesesuaian harga dengan manfaat
3. Lokasi (X3)

Menurut Kotler dalam Ibnu Solihin et al, (2023:92) “pengertian lokasi adalah kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia bagi suasana. Adapun indikatornya:

1. Visibilitas
2. Akses
3. Lingkungan
4. Tempat parkir yang luas dan aman
5. Ekspansi

3.5.2. Variabel Terikat

Variabel dependen adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain, dalam hal ini variabel penelitian ini menggunakan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dalam Jumhari, (2022:232). Bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Menurut Gerson dalam Jumhari, (2022:323). Menjelaskan bahwa ada lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

1. Kecepatan pelayanan
2. Keramahan karyawan
3. Jumlah pelayanan yang tersedia
4. Pengetahuan karyawan
5. Tampil formalitas

Guna memahami lebih dalam tentang variabel, definisi variabel, indikator dan pengukuran atas indikator di atas maka dapat dilihat pada rangkuman tabel 3.2. dibawah ini

Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	UKURAN
Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan adalah kemampuan dalam menciptakan tingkat keunggulan bersaing yang mumpuni guna memperkecil bahkan menghilangkan jarak antara harapan dengan kenyataan para pelanggan layanan yang mereka terima, dimana hal ini dapat diukur dengan 5 indikator. Tjiptono, dalam Nandalesti. (2022:9).	1. Bukti fisik (<i>tangible</i>). 2. Jaminan (<i>assurance</i>). 3. Keandalan (<i>reliability</i>). 4. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>). 5. Empati (<i>Empathy</i>). Tjiptono, dalam Nandalesti. (2022:9).	Skala Likert
Harga	Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat – manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Kotler dan Armstrong, dalam Dwiani. (2022:41).	1. Keterjangkauan harga jasa. 2. Daya Saing Harga. 3. Kesesuaian harga dengan kualitas produk jasa. 4. Kesesuaian harga dengan manfaat Kotler & Armstrong dalam Ananda (2022:77)	Skala Likert
Lokasi	Lokasi adalah tempat untuk melaksanakan suatu usaha dan merupakan faktor krusial berhasil atau tidaknya sebuah usaha. Tjiptono, dalam Dwiani. (2022:48-49).	1. Visibilitas. 2. Akses. 3. Lingkungan. 4. Tempat parkir yang luas dan aman. 5. Ekspansi. Tjiptono, dalam Deffrinal. (2022:11)	Skala Likert
Kepuasan pelanggan	Bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Kotler dalam Jumhari, (2022:232).	1. Kecepatan pelayanan. 2. Keramahan karyawan. 3. Jumlah pelayanan yang tersedia. 4. Pengetahuan karyawan. 5. Tampil Formalitas. Gerson dalam Jumhari, (2022:232).	Skala Likert

Sumber: Data Peneliti. (2023)

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data bertujuan untuk menjawab rumusan masalah maupun hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Data-data yang telah dikumpulkan akan diolah sehingga bisa diambil kesimpulan sesuai dengan jenis uji yang akan digunakan nantinya. Pada akhir kesimpulan itulah nantinya akan diketahui bagaimana pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini.

3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, penelitian ini menggunakan kuesioner. Evaluasi menggunakan skala Likert, dimana respon setiap instrumen dibuat dalam skala 5 (lima) dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata seperti misalnya:

- a. Sangat Setuju (Skor 5)
- b. Setuju (Skor 4)
- c. Kurang Setuju (Skor 3)
- d. Tidak Setuju (Skor 2)
- e. Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

Variabel yang diukur menggunakan skala likert diubah menjadi indikator variabel. Selain itu, indikator-indikator tersebut digunakan sebagai titik awal untuk penyusunan item-item instrumental, yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban atas pertanyaan atau pernyataan yang dibahas untuk menarik kesimpulan.

Angka interpretasi diperlukan untuk menentukan gradasi hasil jawaban responden. Angka interpretasi ini digunakan pada semua penelitian kuantitatif pada saat mengolah data mentah yang dikelompokkan sedemikian rupa sehingga dapat diketahui hasil akhir dekomposisi dari jawaban responden, apakah responden sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju atau bahkan sangat tidak setuju atas apa yang ada dalam pernyataan ini.

Adapun penentuan interval angka penafsiran dilakukan dengan cara mengurangi skor tertinggi dengan skor terendah dibagi dengan jumlah skor sehingga diperoleh interval penafsiran seperti terlihat pada Tabel 3.3 dibawah ini.

$$\begin{aligned}
 \text{Interval Angka Penafsiran} &= (\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}) / n \\
 &= (5 - 1) / 5 \\
 &= 0,80
 \end{aligned}$$

Tabel 3.3. Angka Penafsiran

INTERVAL PENAFSIRAN	KATEGORI
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Kurang Setuju
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Data Peneliti (2023)

Adapun rumus penafsiran yang digunakan adalah:

$$M = \frac{\sum f(X)}{n}$$

Keterangan:

M = Angka penafsiran

f = Frekuensi jawaban

X = Skala nilai

n = Jumlah seluruh jawaban

3.6.2. Persamaan Regresi

Analisis regresi berganda akan digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi ganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih (X_1), (X_2), (X_3).....(X_n) dengan satu

variabel terikat (Unaradjan, dalam Fauzi, 2018:54). Guna menguji pengaruh beberapa variabel bebas dengan variabel terikat dapat digunakan model matematika sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

- Y = Variabel terikat (kepuasan pelanggan)
- A = Intersep (titik potong dengan sumbu Y)
- $b_1..b_3$ = Koefisien regresi (konstanta) X_1, X_2, X_3
- X_1 = Kualitas Pelayanan
- X_2 = Harga
- X_3 = Lokasi
- E = Standar error

Sumber: Arikunto et al, dalam Fauzi (2018:54)

Namun demikian dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda tidak dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus di atas melainkan dengan menggunakan Statistical Program for Social Science (SPSS). Metode yang dapat digunakan adalah metode enter, stepwise, backward, serta forward (Situmorang, dkk, Dalam Fauzi, 2018:54). Khusus penelitian ini penulis akan menggunakan metode enter.

Analisis data tambahan diperlukan sebelum melakukan analisis regresi linier berganda. Dalam hal ini penulis menggunakan teknik analisis data yang sudah ada, dan terlebih dahulu pertama, dilakukan uji kualitas data berupa uji validitas dan reliabilitas. Kedua, dilakukan uji hipotesis klasik berupa uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Ketiga, pengujian hipotesis dilakukan dalam bentuk uji F (Uji Simultan), koefisien determinasi dan uji t (uji parsial).

3.6.3. Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen kuesioner harus dilakukan pengujian kualitas atas data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan reliabel atau tidak. Sebab kebenaran data yang diperoleh akan sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

1. Uji Validitas

Uji kualitas data pertama yang harus dilakukan adalah uji validitas. Berkaitan dengan uji validitas ini Arikunto & Unaradjan, dalam Fauzi. (2018:55) menyatakan bahwa: "Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Guna menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan total skor yang merupakan jumlah tiap skor butir dengan rumus *Pearson Product Moment*", dibawah ini:

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

Keterangan:

R_{hitung} = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

$\sum x^2$ = Jumlah skor item

$\sum y^2$ = Jumlah skor total (sebuah item)

N = Jumlah responden

Sumber. Arikunto et al dalam Fauzi, (2018: 55)

Namun pada penelitian ini uji validitas tidak dilakukan secara manual menggunakan rumus di atas, melainkan menggunakan *Statistical Program for Social Sciences* (SPSS). Untuk melihat apakah item-item dalam pernyataan kuesioner valid atau tidak, maka korelasi antara item-item dengan jumlah penyesuaian hasil pengolahan data dengan SPSS harus dilihat pada kolom Item total statistics pada tabel tersebut. Dikatakan valid jika $r_{hitung} > 0,196$ (Situmorang, et.al, dalam Fauzi 2018:56).

2. Uji Reliabilitas

Setelah semua poin klaim dalam kuesioner telah diterima sebagai valid, langkah selanjutnya adalah menguji kualitas data yang kedua, yaitu. uji reliabilitas. Uji reliabilitas

bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi pernyataan. Pernyataan dikatakan reliabel atau dapat dipercaya jika jawaban responden terhadap pernyataan yang disajikan selalu konsisten. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa tujuan uji reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah terdapat konsistensi penggunaan penelitian. Pernyataan pertanyaan dianggap reliabel jika item pernyataan konsisten ketika digunakan berulang kali pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrumen dikatakan *reliabel* apabila koefisien reliabilitas atau alpha-nya lebih besar atau sama dengan 0,6 dengan menggunakan rumus alpha sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum Si}{St} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Nilai reliabilitas

$\sum Si$ = Jumlah variabel skor setiap item

St = Varians total

K = banyaknya butir pertanyaan

Sumber: Arikunto et al, dalam Fauzi, (2018:57)

Namun pada penelitian ini uji reliabilitas tidak dilakukan secara manual menggunakan rumus di atas, melainkan menggunakan *Statistical Program for Social Sciences* (SPSS). Guna melihat reliabel atau tidaknya butir pernyataan kuesioner maka dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* yang tertera pada tabel *Reability Statistics* hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS. Jika nilai *Cronbach's Alpha* tersebut lebih besar dari 0,6 maka dapat dikatakan bahwa semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini handal (*reliabel*) sehingga dapat digunakan untuk uji-uji selanjutnya (Situmorang, et.al., dalam Fauzi 2018:57).

3.6.4. Uji Asumsi Klasik

Ini adalah tes wajib untuk analisis regresi linier berganda, terutama yang didasarkan berbasis *Ordinary Least Square* (OLS). Pengujian hipotesis klasik yang biasa digunakan dalam penelitian meliputi: (1) uji normalitas, (2) uji multikolinearitas, (3) uji heteroskedastisitas, (4) uji autokorelasi, dan (5) uji linearitas. Namun penelitian ini hanya

menggunakan tiga uji hipotesis klasik yaitu: uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan. Suatu persamaan regresi dianggap baik jika memiliki data variabel bebas dan variabel terikatnya berdistribusi normal atau bahkan berdistribusi normal. Dalam penelitian ini akan digunakan program *Statistical Program for Social Science* (SPSS) dengan menggunakan pendekatan histogram, pendekatan grafik maupun pendekatan Kolmogorv-Smirnov Test. Dalam penelitian ini akan digunakan pendekatan histogram. Data variabel bebas dan variabel terikat dikatakan berdistribusi normal gambar histogram tidak miring ke kanan maupun ke kiri (Situmorang, et.al., dalam Fauzi 2018:58).

2. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan *varians residual* antara suatu periode pengamatan dengan periode pengamatan yang lain, atau untuk menggambarkan hubungan antara nilai prediksi dengan huruf/nilai penghapusan yang dipelajari. Prinsipnya ingin menguji apakah sebuah grup mempunyai *varians* yang sama diantara anggota grup tersebut. Jika *varians* sama, dan ini yang seharusnya terjadi maka dikatakan ada homoskedastisitas (tidak terjadi heteroskedastisitas) dan ini yang seharusnya terjadi. Sedangkan jika *varians* tidak sama maka dikatakan terjadi heteroskedastisitas (Situmorang, et.al., dalam Fauzi 2018:58).

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan melihat pola gambar *scatterplot* maupun dengan uji statistik misalnya uji glejser ataupun uji park. Namun demikian dalam penelitian ini akan digunakan SPSS dengan pendekatan grafik yaitu dengan melihat pola gambar *scatterplot* yang dihasilkan SPSS tersebut. Dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik yang ada menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah

angka nol pada sumbu Y dan di kanan maupun kiri angka nol sumbu X (Situmorang, et.al., dalam Fauzi 2018:58).

3. Uji Multikolinieritas

Uji asumsi klasik multikolinearitas digunakan dalam analisis regresi linier berganda dengan menggunakan dua atau lebih variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) dimana keeratan pengaruh (asosiasi) antar variabel bebas diukur dengan ukuran koefisien korelasi (r). Dalam penelitian ini akan dilakukan uji multikolinieritas dengan cara melihat nilai tolerance dan VIF yang terdapat pada tabel *Coefficients* hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS. Dikatakan terjadi multikolinieritas jika nilai tolerance $< 0,1$ atau VIF > 5 (Situmorang, et.al., dalam Fauzi. 2018:59).

3.6.5. Uji Hipotesis

Setelah dilakukan pengujian kualitas data dan asumsi klasik, langkah selanjutnya adalah pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis pada dasarnya adalah metode pengambilan keputusan berdasarkan analisis data. Dalam penelitian ini dilakukan uji hipotesis yang meliputi uji F (uji simultan), koefisien determinasi (R^2) dan uji t (uji parsial).

1. Uji Serempak/Simultant (Uji F)

Uji-F bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau tidak, dapat digunakan rumus:

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

Keterangan :

F_{hitung} = Nilai F yang dihitung

R^2 = Nilai koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

Sumber: Unaradjan dalam Fauzi (2018:60)

Namun dalam penelitian ini pengujian hipotesis tidak dilakukan secara manual, melainkan menggunakan *Statistical Program for the Social Sciences* (SPSS). Caranya dapat dilakukan dengan melihat nilai yang tertera pada kolom F_{tabel} *Anova* yang dihitung menggunakan SPSS. Untuk membuktikan kebenaran hipotesis pertama digunakan uji F yaitu untuk menguji signifikansi regresi secara keseluruhan dengan rumus yang dihipotesiskan sebagai berikut:

$H_o : \beta_i = 0$; artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat

$H_o : \beta_i \neq 0$; artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F, variansnya dapat diperoleh dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} pada taraf $\alpha = 0,05$ dengan ketentuan:

A. $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_o diterima dan H_a ditolak

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi (simultan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

B. $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_o ditolak dan H_a diterima

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur persentase sumbangan variabel independen yang diteliti terhadap naik turunnya variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ($0 \leq R^2 \leq 1$) yang berarti bahwa bila $R^2 = 0$ berarti menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dan bila R^2 mendekati 1 menunjukkan bahwa semakin kuatnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada kolom Adjusted R Square pada tabel. *Model Summary* hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS.

3. Uji Parsial (Uji t)

Uji-t bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara individual (parsial) antara variabel bebas yang diteliti dengan variabel terikat. Formula yang digunakan adalah:

Keterangan:

$$t_{hitung} = \frac{b}{se}$$

t_{hitung} = Nilai t

b = Koefisien regresi X

se = Standar error koefisien regresi X

Sumber: Arikunto et,al., dalam Fauzi (2018:62)

Adapun bentuk pengujiannya adalah:

- a. $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$ Artinya variabel bebas yang diteliti, secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya.

- b. H_a : minimal satu $\beta_i \neq 0$ dimana $i = 1,2,3$ Artinya variabel bebas yang diteliti, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya.

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf nyata 5% ($\alpha = 0,05$) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Artinya variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi (simultan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

- b. $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Artinya variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi (parsial) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan