

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Startegi Penelitian**

Menurut L Wardani (2017:12) Metode penelitian adalah salah cara untuk mendapatkan suatu informasi yang dapat digunakan sebagai bahan penelitian. Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian asosiatif dengan hubungan kausal. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang berusaha mencari hubungan antara variabel independen (variabel bebas) dengan variabel dependen (variabel terikat) yang bersifat sebab akibat. Artinya dalam penelitian ini mencari pengaruh kualitas makanan, cita rasa, pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan.

Pendekatan yang dipilih oleh peneliti yaitu pendekatan kuantitatif. Kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta kausalitas hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Desain penelitian yang digunakan yaitu desain penelitian survei. Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner ke beberapa responden dan responden mengirim kembali hasilnya. Kuesioner menjadi wadah yang efektif dan efisien untuk mengumpulkan data yang akan diukur secara numerik.

#### **3.2. Populasi Dan Sampel**

##### **3.2.1. Populasi Penelitian**

Menurut Nursalam (2018) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi bukan hanya orang, akan tetapi objek dan benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekadar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang

dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu.

Menurut Sukmadinata (2017:116) mengemukakan populasi adalah “kelompok besar dari wilayah yang menjadi lingkup penelitian kita”. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengunjung UMKM bubur ayam yang memiliki frekuensi kedatangan tak menentu dalam seharinya. Berdasarkan penjelasan beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa populasi penelitian adalah semua objek yang telah memenuhi beberapa kriteria atau kelompok besar dan lingkungan wilayah penelitian.

Populasi Penelitian ada dua macam yaitu :

1. Populasi umum

Populasi umum yaitu semua konsumen yang datang ke umkm bubur ayam tersebut.

2. Populasi sasaran.

Populasi sasaran yaitu konsumen yang datang dan mengkonsumsi bubur ayam tersebut tersebut lebih dari dua kali.

### **3.2.2. Sampel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017:118) sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi akan menyebabkan suatu penelitian menjadi bias, tidak dapat dipercaya, dan kesimpulannya pun bisa keliru. Hal ini karena tidak dapat mewakili populasi. Populasi yang jumlahnya tidak terlalu besar, sering juga diteliti secara keseluruhan tanpa mengambil sampel. Namun kalau jumlah populasi besar, sebaiknya diambil sampel sebagai bahan kajian.

Populasi sasaran tidak diketahui jumlahnya maka Metode penentuan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan mempertimbangan tertentu

dengan kriteria yang ditentukan oleh peneliti. Responden yang digunakan pada penelitian ini adalah konsumen dari UMKM bubur ayam dengan kriteria sebagai berikut :

1. Usia lebih dari 15 tahun. Dengan usia yang sudah memasuki kriteria remaja sampai dewasa diharapkan responden sudah dapat membuat penilaian secara obyektif mengenai pernyataan dalam kuesioner yang berkaitan dengan variabel penelitian.
2. Mendatangi dan mengonsumsi bubur ayam minimal 1 kali dalam sebulan. Responden yang dipilih adalah konsumen yang pernah mendatangi dan mengonsumsi 1 kali atau lebih di UMKM bubur ayam karena penelitian ini juga berhubungan dengan kepuasan pelanggan.

Menurut para ahli (Ghozali) memberikan beberapa panduan untuk menentukan ukuran sampel yaitu :

1. Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 100 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian
2. Jika sampel dipecah ke dalam subsampel (pria/wanita, junior/senior, dan sebagainya), ukuran sampel minimum 30 untuk tiap kategori adalah tepat.

Dikarenakan jumlah sampel tidak dapat diketahui, maka saya sebagai peneliti mengasumsikan pengambilan sampel sebanyak 50 sampel. Sesuai pendapat para ahli bahwa banyak nya sampel tersebut sudah masuk dalam kategori ukuran sampel. Semakin banyak data sampel digunakan maka data akan semakin valid atau akurat.

### **3.3. Data Dan Metode Pengumpulan Data**

#### **3.3.1. Sumber Data**

Jenis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

### 1. Data primer

Menurut Dodiet (2018) data adalah fakta yang diamati peneliti yang diberikan oleh suatu situasi tertentu. Jenis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data primer yang Menurut Sugiyono (2018) data primer adalah data yang diperoleh langsung dari narasumber (tanpa perantara) di lapangan dengan melakukan penelitian didalamnya. Data primer diperoleh melalui pengamatan, wawancara dan penyebaran kuisisioner kepada responden yang berisi 26 pertanyaan untuk dijawab. Data yang dikumpulkan dalam penelitian akan digunakan untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan atau masalah yang telah dirumuskan, dan yang pada akhirnya akan dipergunakan sebagai dasar dalam pengambilan kesimpulan atau keputusan. Oleh karena itu, data harus merupakan data yang baik dan benar.

### 2. Data sekunder

Menurut (Wallace Foundation) Data sekunder adalah proses menganalisis yang dilakukan terhadap data yang sudah ada tanpa perlu melakukan wawancara, survey, observasi dan teknik pengumpulan data tertentu lainnya. Menurut (Heaton) Analisis data sekunder merupakan suatu strategi penelitian yang memanfaatkan data kuantitatif ataupun kualitatif yang sudah ada guna menemukan permasalahan baru atau menguji hasil penelitian yang sudah ada. Dengan kata lain, strategi penelitian itu setara dengan metode penelitian.

## 3.3.2. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dapat diuji kebenarannya serta sesuai dengan masalah yang diteliti secara lengkap, maka peneliti menggunakan metode sebagai berikut :

### 1. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017: 142) Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner menjadi wadah yang efektif dan efisien untuk mengumpulkan data yang akan diukur secara numerik. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang disajikan dengan jawaban sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Kuesioner akan dibagikan kepada konsumen yang mendatangi UMKM bubur ayam untuk diisi dan kemudian dijadikan sumber data dalam penelitian.

## 2. Pengamatan atau observasi

Pengamatan atau observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti mengamati secara langsung objek penelitian, dengan tujuan menambah data dan informasi yang diperlukan. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap keadaan atau situasi pada UMKM bubur ayam dengan pelayanan yang ada dan dirasa oleh pelanggan.

## 3. Kajian pustaka

Merupakan sekumpulan penjelasan dari berbagai ilmu pengetahuan yang digunakan sebagai panduan dan informasi dalam melakukan penelitian. Kajian literatur atau kajian pustaka berisi deskripsi mengenai bidang atau topik tertentu.

### 3.4. Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel akan menghasilkan indikator yang menjadi ukuran (ukuran-ukuran) empirik dari suatu variabel. Dengan kata lain, operasionalisasi variabel adalah aktivitas mengubah variabel konsep menjadi variabel operasional.

#### 3.4.1. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, instrument yang digunakan berupa kuesioner yang diukur menggunakan Skala Likert. Skala Likert yaitu digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Selanjutnya indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Dengan menggunakan Skala Likert, setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan positif dan negatif. Ada beberapa ketentuan seperti :

**Tabel 3. 1** Bobot Nilai Skala Likert

| No | Alternatif Jawaban        | Bobot Nilai |
|----|---------------------------|-------------|
| 1  | Sangat Setuju (SS)        | 4           |
| 2  | Setuju (S)                | 3           |
| 3  | Tidak Setuju (TS)         | 2           |
| 4  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1           |

Sumber : sugiyono (2017)

Variabel yang diukur kemudian dijabarkan ke dalam beberapa indikator, dan dari masing-masing indikator memiliki sub indikator yang akan dijadikan pedoman untuk menyusun item-item instrument yang berupa pernyataan dalam sebuah kuesioner. Indikator-indikator yang digunakan dapat dilihat pada :

**Tabel 3. 2** Indikator Kualitas Makanan, Cita Rasa, Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.

| Variabel                                                                     | Indikator             | No Butir |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------|
| <b>Kualitas Makanan (X<sub>1</sub>)</b><br><br><b>Sumber : Khakim (2017)</b> | 1. Warna              | 1        |
|                                                                              | 2. Penampilan         | 2        |
|                                                                              | 3. Porsi-Porsi        | 3        |
|                                                                              | 4. <i>Temperature</i> | 4        |
|                                                                              | 5. Aroma              | 5        |
| <b>Cita Rasa ( X<sub>2</sub> )</b><br><br><b>Sumber : James (2018)</b>       | 1. Bau                | 6        |
|                                                                              | 2. Rasa               | 7        |
|                                                                              | 3. Rangsangan Mulut   | 8        |
| <b>Pelayanan ( X<sub>3</sub> )</b><br><br><b>Sumber : Sinambela (2016)</b>   | 1. Benda berwujud     | 9        |
|                                                                              | 2. Kehandalan         | 10       |
|                                                                              | 3. Ketanggapan        | 11       |
|                                                                              | 4. Empati             | 12       |
|                                                                              | 5. Jaminan            | 13       |

| <b>Variabel</b>                                                    | <b>Indikator</b>                          | <b>No Butir</b> |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------|
| <b>Promosi ( X<sub>4</sub> )</b><br><b>Sumber : Kotler (2016)</b>  | 1. Pesan promosi                          | 14              |
|                                                                    | 2. Media promosi                          | 15              |
|                                                                    | 3. Waktu promosi                          | 16              |
| <b>Kepuasan Pelanggan ( Y )</b><br><b>Sumber : Tjiptono (2016)</b> | 1. Kualitas produk yang dihasilkan.       | 17              |
|                                                                    |                                           | 18              |
|                                                                    | 2. Harga produk                           | 19              |
|                                                                    | 3. Kemudahan mengakses produk             | 20              |
|                                                                    | 4. Pelayanan yang diberikan               | 21              |
|                                                                    | 5. Minat pembelian ulang produk tersebut. |                 |

*Sumber : Khakim (2017), James (2018), Sinambela (2016:7), Kotler (2016:272), Tjiptono (2016:101).*

### **3.5. Metoda Analisis Data**

#### **3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif**

Menurut Metoda analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Menurut Baroroh ( 2019) Analisis deskriptif adalah teknik untuk mengungkapkan pendapat dari responden berdasarkan jawaban dari instrumen penelitian yang telah dibuat peneliti. Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data secara deskriptif dengan cara memaparkan secara objektif dan sistematis sesuai yang ada di lapangan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

##### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur (kuesioner) mengukur apa yang diinginkan. Valid tidaknya alat ukur tersebut dapat diuji dengan mengkorelasikan antara skor total yang diperoleh dari penjumlahan semua skor pertanyaan. Menurut Sugiyono (2016) bahwa validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek

dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Dalam menentukan validitas digunakan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n (\Sigma XY) - (\Sigma X) \cdot (\Sigma Y)}{\sqrt{n \cdot \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2 \cdot \{n \cdot \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi tiap item

$n$  = Banyaknya subjek uji coba

$\Sigma X$  = Jumlah skor item

$\Sigma Y$  = Jumlah skor total

$\Sigma X^2$  = Jumlah kuadrat skor item

$\Sigma Y^2$  = Jumlah kuadrat skor total

$\Sigma XY$  = Jumlah perkalian skor item dan skor total

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan taraf nyata  $\alpha = 0,05$ . Setelah diketahui besarnya koefisien korelasi ( $r$ ), kemudian diperbandingkan dengan nilai dari  $r_{\text{tabel}}$  dengan derajat kebebasan ( $n-2$ ) dimana jika  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  maka valid, sebaliknya jika  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$  maka tidak valid.

Pada penelitian ini uji validitas akan dilakukan dengan bantuan program SPSS.v25 (*Statistical Package for Social Sciences*). Untuk menentukan nomor-nomor item yang valid dan yang gugur, perlu dikonsultasikan dengan table  $r$  produk moment. Kriteria penilaian uji validitas adalah :

- a. Apabila  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{table}}$ , maka item kuesioner tersebut valid.
- b. Apabila  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{table}}$ , maka dapat dikatakan item kuesioner tidak valid.
- c. Apabila nilai  $r_{\text{hitung}}$  sebesar 0,3 ( $r$  kritis) ke atas, maka faktor tersebut merupakan konstruksi yang kuat atau memiliki validitas konstruksi.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data dan mengungkapkan informasi yang sebenarnya. Menurut Sugiyono (2018) reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pernyataan didalam sebuah kuesioner. Kriteria pengujiannya adalah apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan taraf signifikannya yaitu  $\alpha = 0,05$ , maka instrumen tersebut adalah reliabel, begitu juga sebaliknya apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrumennya tidak reliabel.

#### 3.5.2. Pengelolaan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS (Statistical Program for Social Sciences) v.26 hal ini dilakukan agar dalam mengolah data statistik dapat lebih cepat dan tepat.

#### 3.5.3. Penyajian Data

Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan di sajikan dalam bentuk tabel agar lebih sistematis dalam memahami dan menganalisa data yang disajikan.

#### 3.5.4. Metode Analisis Statistik Data

##### 3.5.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda (Simultan)

Menurut Ghozali (2018) analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dilakukannya analisis regresi linier berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, X_3$ ) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Regresi berguna didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Pada penelitian ini menggunakan alat bantu program statistic SPSS . Untuk mempermudah proses pengolahan data-data penelitian dari program tersebut akan didapatkan output berupa hasil pengolahan dari data yang telah dikumpulkan, kemudian output hasil pengolahan data tersebut diinterpretasikan akan dilakukan analisis terhadapnya. Setelah dilakukan analisis barulah kemudian diambil sebuah kesimpulan sebagai sebuah hasil dari penelitian. Regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Pada regresi linear berganda terdapat satu variabel terikat dan lebih dari satu variabel bebas.

Dalam Penelitian ini yang menjadi variabel terikat kepuasan pelanggan, sedangkan yang menjadi variabel bebas adalah kualitas makanan, cita rasa, pelayanan dan promosi. Model hubungan kepuasan pelanggan dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + e$$

Dimana :

Y : Kepuasan pelanggan (Variabel dependen)

a : Konstanta

b : Koefisien regresi

X<sub>1</sub> : Kualitas Makanan (Variabel Independen)

X<sub>2</sub> : Cita rasa (Variabel Independen)

X<sub>3</sub> : Layanan (Variabel Independen)

X<sub>4</sub> : Promosi (Variabel Independen)

#### **3.5.4.2. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear yang berbasis *ordinary least square (OLS)*. Jadi analisis regresi yang tidak berdasarkan OLS tidak memerlukan persyaratan asumsi klasik, misalnya regresi logistik atau regresi ordinal. Demikian juga tidak semua uji

asumsi klasik harus dilakukan pada analisis regresi linear, misalnya uji multikolinearitas tidak dilakukan pada analisis regresi linear sederhana dan uji autokorelasi tidak perlu diterapkan pada data *cross sectional*.

a) Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji One Sample Kolmogorov Smirnov yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikansi diatas 5% atau 0,05 maka data memiliki distribusi normal. Sedangkan jika hasil uji One Sample Kolmogorov Smirnov menghasilkan nilai signifikan dibawah 5% atau 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal.

b) Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016) pada pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent atau variable bebas. Efek dari multikolinearitas ini adalah menyebabkan tingginya variabel pada sampel. Hal tersebut berarti standar error besar, akibatnya ketika koefisien diuji, t-hitung akan bernilai kecil dari t-tabel. Hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan linear antara variabel independen yang dipengaruhi dengan variabel dependen. Untuk menemukan terdapat atau tidaknya multikolinearitas pada model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai variance inflation factor (VIF). Nilai Tolerance mengukur variabilitas dari variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai tolerance rendah sama dengan nilai VIF tinggi, dikarenakan  $VIF = 1/\text{tolerance}$ , dan menunjukkan terdapat kolinearitas yang tinggi. Nilai cut off yang digunakan adalah untuk nilai tolerance 0,100 atau nilai VIF diatas angka 10,00.

c) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016) Uji ini bertujuan untuk melakukan uji apakah pada sebuah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual dalam satu

pengamatan ke pengamatan lainnya. Apabila varian berbeda, disebut heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model regresi linier berganda, yaitu dengan melihat grafik scatterplot atau dari nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dengan residual error yaitu ZPRED. Apabila tidak terdapat pola yang jelas (bergelombang, melebar kemudian menyempit) pada grafik scatterplot, serta titik-titik menyebar diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk model penelitian yang baik adalah yang tidak terdapat heteroskedastisitas.

#### d) Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2016) autokorelasi dapat muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu yang berkaitan satu sama lainnya. Permasalahan ini muncul karena residual tidak bebas pada satu observasi ke observasi lainnya. Untuk model regresi yang baik adalah pada model regresi yang bebas dari autokorelasi. Untuk mendeteksi terdapat atau tidaknya autokorelasi adalah dengan melakukan uji *Run Test*. *Run test* merupakan bagian dari statistik non-parametrik yang dapat digunakan untuk melakukan pengujian, apakah antar residual terjadi korelasi yang tinggi. Apabila antar residual tidak terdapat hubungan korelasi, dapat dikatakan bahwa residual adalah random atau acak. Dengan hipotesis sebagai dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut (Ghozali, 2016) :

- Apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) kurang dari 5% atau 0,05, maka untuk  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal tersebut berarti data residual terjadi secara tidak acak (sistematis).
- Apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih dari 5% atau 0,05, maka untuk  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal tersebut berarti data residual terjadi secara acak (random).

#### 3.5.4.3. Analisis Koefisien Determinasi

##### a) Analisis Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ )

Korelasi determinan parsial digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah. Koefisien determinasi parsial menunjukkan variabel mana yang paling

dominan dalam mempengaruhi variabel terikat . Maka dapat dihitung dengan rumus :

- 1) Determinasi parsial X1 terhadap Y (X2, X3,X4 konstan)

$$KDY1.234 = (ry1.234)^2 \times 100\% \dots\dots\dots$$

- 2) Determinasi parsial X2 terhadap Y (X1, X3,X4 konstan)

$$KDY2.134 = (ry2.134)^2 \times 100\% \dots\dots\dots$$

- 3) Determinasi parsial X3 terhadap Y (X1, X2,X4 konstan)

$$KDY3.124 = (ry3.124)^2 \times 100\% \dots\dots\dots$$

- 4) Determinasi parsial X4 terhadap Y (X1, X2,X3 konstan)

$$KDY3.123 = (ry3.123)^2 \times 100\% \dots\dots\dots$$

Keterangan :

X<sub>1</sub> = Kualitas makanan

X<sub>2</sub> = Cita Rasa

X<sub>3</sub> = Pelayanan

X<sub>4</sub> = Promosi

Y = Kepuasan Konsumen

#### b) Analisis Koefisien Determinasi Berganda ( R<sup>2</sup> )

Uji koefisien determinasi digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel X terhadap variabel Y, dengan syarat uji F bernilai signifikan dan begitupun sebaliknya. Besarnya nilai koefisien determinasi antara 0 – 1, rumusnya:

$$R^2 = \frac{b_0 \sum Y + b_1 \sum x_1 y_1 - nY^2}{\sum Y^2 - nY^2}$$

Nilai R<sup>2</sup> berkisar antara 0 dan 1 (0<R<sup>2</sup><1), dengan ketentuan :

- Jika  $R^2$  semakin mendekati angka 1, maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat semakin erat/dekat, atau dengan kata lain model tersebut dapat dinilai baik.
- Jika  $R^2$  semakin menjauhi angka 1, maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat jauh/tidak erat, atau dengan kata lain model tersebut dapat dinilai kurang baik.

#### 4. Pengujian Hipotesis

##### a) Pengujian Hipotesis Parsial (Uji T)

Uji T bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara individual mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Dengan kriteria pengujian hipotesis yang digunakan adalah dengan menggunakan  $\alpha = 0,05$  maka uji t dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

t = Uji T

r = Koefisien regresi

n = Jumlah responden

Kriteria penolakan dan penerimaan suatu hipotesis yaitu :

- 1) Jika  $|t_{hitung}| < t_{table}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya variabel independen bukan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika  $|t_{hitung}| > t_{table}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya variabel independen merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Untuk mencari  $t_{table}$  dapat dihitung menggunakan rumus :

$$t_{table} = t \left( \frac{\alpha}{2} ; n - k - 1 \right)$$

Keterangan :

$\alpha$  : Alpha

n : Jumlah sampel

k : Jumlah variabel

b) Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

Menurut Kuncoro (2018) uji F digunakan untuk menguji signifikansi tidaknya pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Dari teori yang dikemukakan maka dapat disimpulkan bahwa uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara langsung bersama-sama (simultan) koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak dengan variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Apabila dasarnya uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan signifikansi di bawah 0,05 (5%), maka secara bersama-sama (simultan) variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, begitu juga sebaliknya. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen, dengan rumus sebagai berikut :

Apabila pengujian telah dilakukan, maka hasil pengujian tersebut F hitung dibanding dengan F tabel dan kriteria uji untuk F hitung sebagai berikut :

a) Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , Maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

b) Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

$H_0$  diterima artinya tidak terdapat pengaruh signifikansi antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau bersama-sama, sedangkan jika  $H_0$  ditolak artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan atau bersama-sama. Dengan tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$ , (signifikansi 5% atau 0,05) ukuran standar yang sering digunakan penelitian.

Untuk mencari  $F_{table}$  dapat dihitung mrnggunakan rumus :

$$F_{table} = F(k; n - k)$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

k : Jumlah variabel