

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan

Data diolah, dianalisis, dan disajikan dalam bentuk angka dalam penelitian kuantitatif yang menggunakan metode statistik atau SPSS untuk menjelaskan pengaruh variabel terhadap variabel lain.<sup>1</sup>

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*), yang memerlukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti untuk menentukan permasalahannya.<sup>2</sup> Pada saat menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express Cabang Pecangaan akan diteliti pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan tingkat kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dalam penelitian ini.

### B. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki sejumlah karakteristik tertentu dan dipelajari oleh peneliti sebelum mereka menarik kesimpulan.<sup>3</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa layanan J&T Express Cabang Pecangaan.

#### 2. Sampel

Bagian sampel dapat berupa individu atau sekelompok individu, dan sampel adalah sebagian kecil dari populasi. Tingkat kecermatan dan kecermatan sehingga sampel dapat secara tepat dan akurat mewakili ciri-ciri populasi membuatnya memenuhi syarat sebagai sampel yang baik.<sup>4</sup>

Dalam penelitian ini sampel diambil menggunakan metode *non probability sampling* dengan tipe *purposive sampling*, adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pemilihan sekelompok subjek dalam *purposive*

---

<sup>1</sup> Nikolaus Duli, *Metode Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), 2.

<sup>2</sup> Marzuki, *Metodologi Riset* (Yogyakarta: Ekonesia, 2005), 14.

<sup>3</sup> Andra Tersiana, *Metode Penelitian* (Yogyakarta, 2018), 74–75.

<sup>4</sup> Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 88.

*sampling*, didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Dengan kata lain sampel yang dihubungi sesuai dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian.<sup>5</sup> Pertimbangan yang digunakan peneliti adalah :

- a. Masyarakat kecamatan pecangaan
- b. Pernah menggunakan jasa pengiriman J&T Express

Dikarenakan jumlah populasinya tidak diketahui maka dalam menentukan jumlah sampel menggunakan rumus :<sup>6</sup>

$$n = \frac{Z^2 \times P (1 - P)}{e^2}$$

Keterangan :

n = Kuantitas sampel minimum

Z = Area di bawah kurva normal

P = Proporsi maksimal estimasi

e = Tingkat kesalahan

Cara menghitung sampel :

Proporsi sampel pelanggan yang menggunakan jasa J&T Express di Kecamatan Pecangaan akan diestimasi oleh peneliti. Jumlah minimal sampel yang harus digunakan jika nilai Z adalah 1,96 dan tingkat kepercayaan 90 persen. Karena nilai taksiran maksimum tidak diketahui, diasumsikan 0,5, dan tingkat kesalahan 10%, atau 0,10.

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{0,10^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01} = 96,04 = 100$$

Berdasarkan sampel diatas, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden.

### 3. Identifikasi Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang masih dalam bentuk apapun untuk diteliti sehingga diperoleh data tentangnya, kemudian disimpulkan. Variabel bebas (bebas) dan variabel terikat (terikat) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

<sup>5</sup> Mamik, *Metodologi Kualitatif* (Sidoarjo: Zifatama, 2015), 53.

<sup>6</sup> Edy Supriyadi, *SPSS+Amos: Statistical Data Analysis* (Bogor: In Media, 2014), 19.

- a. Variabel Independen (Variabel bebas)  
 Variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan atau munculnya variabel lain disebut variabel bebas. Berikut ini adalah variabel independen atau independen penelitian:
  - a. X1 : Harga
  - b. X2 : Kualitas Pelayanan
  - c. X3 : Kepercayaan
- b. Variabel Dependen (Variabel terikat)  
 Variabel yang dipengaruhi atau dihasilkan dari variabel lain disebut variabel dependen. Kepuasan terhadap suatu produk atau jasa merupakan variabel dependen atau ikatan penelitian (Y).<sup>7</sup>

4. Variabel Operasional

Suatu nilai pada suatu objek yang memiliki variasi tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk menarik kesimpulan merupakan variabel operasional. Penelitian harus menjelaskan variabel operasional untuk menghindari kesalahan pengumpulan data.

**Tabel 3.1**  
**Variabel Operasional**

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Teknik Pengambilan Data
1.	Harga (X1)	Harga adalah nilai yang diberikan oleh konsumen terhadap barang atau jasa. <sup>8</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keterjangkauan harga</li> <li>b. Kesesuaian harga terhadap kualitas</li> <li>c. Daya saing harga</li> <li>d. Kesesuaian harga dengan manfaat yang dirasakan</li> </ul>	Skala Likert
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk,	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keandalan</li> <li>b. Daya tangkap</li> <li>c. Jaminan</li> <li>d. Empati</li> <li>e. Bukti fisik</li> </ul>	Skala Likert

<sup>7</sup> Marianne Reynelda Mamondol, *Dasar-Dasar Statistika* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021), 16–18.

<sup>8</sup> Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*, 346.

		jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. <sup>9</sup>		
3.	Kepercayaan (X3)	Kepercayaan adalah suatu keyakinan atau harapan secara umum untuk seseorang yang dapat dipercaya. <sup>10</sup>	a. Kesungguhan atau Ketulusan b. Kemampuan c. Integritas	Skala Likert
4.	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. <sup>11</sup>	a. Kesesuaian harapan b. Persepsi kinerja c. Penilaian pelanggan	Skala Likert

### C. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Peneliti tidak akan dapat memperoleh data yang memenuhi standar data yang berlaku jika mereka tidak mengetahui teknik pengumpulan data.<sup>12</sup> Sehubungan dalam

<sup>9</sup> Pertiwi, *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage Di Bandung Raya)*, 76.

<sup>10</sup> Pertiwi, 91.

<sup>11</sup> Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, 82.

<sup>12</sup> Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen* (Yogyakarta: BPFE, 2011), 401.

masalah penelitian, maka karakter populasi dan sampel penelitian ini menggunakan beberapa metode, antara lain :

1. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memebrikan respon terhadap daftar pertanyaan tersebut.<sup>13</sup> Teknik pengiriman kuesioner kepada responden dapat dilakukan melalui berbagai jalur seperti melalui pos, whatsapp, email, google form, atau diberikan langsung kepada responden melalui tatap muka secara individual atau kelompok.<sup>14</sup>

Metode ini digunakan untuk memperoleh data respon masyarakat yang menggunakan pengiriman barang J&T Express Cabang Pecangaan. Dalam metode kuesioner disusun dengan menggunakan metode skala likert agar mendapatkan data yang bersifat subjektif dengan menggunakan lima tingkat kategori respon yaitu :

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert**

Sangat Setuju (SS)	Skor 5
Setuju (S)	Skor 4
Netral (N)	Skor 3
Tidak Setuju (TS)	Skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	Skor 1

**Kuesioner Penelitian**

**Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penggunaan Jasa J&T Express Cabang Pecangaan Ditinjau Dalam Perspektif Islam**

A. Identitas Responden

Berilah tanda (√) pada jawaban anda

Nama :.....

Alamat :.....

Jenis Kelamin : a. Laki-laki  
b. Perempuan

<sup>13</sup> Husein Umar, *Metode Riset Bisnis* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), 92.

<sup>14</sup> Djaali, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2020), 92.

Usia : a. <17 Tahun  
 b. 17-25 Tahun  
 c. 26-45 Tahun  
 d. > 45 Tahun

Pekerjaan : a. Siswa  
 b. Mahasiswa  
 c. PNS  
 d. Pengusaha  
 e. Yang lain : ..... (Tulis disini)

Penghasilan perbulan : a. < Rp. 500.000  
 b. Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000  
 c. Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000  
 d. > Rp. 3.000.000

Lama berlangganan : a. < 1 Tahun  
 b. 1 – 4 Tahun  
 c. > 4 Tahun

Rata-rata periode penggunaan J&T Express dalam sebulan :

a. 1-3 kali  
 b. > 4-10 kali  
 c. > 10 kali

Secara umum layanan J&T Express saya gunakan untuk :

a. Mengirim barang  
 b. Menerima barang

B. Daftar Pernyataan  
 Keterangan Skala Likert :

STS : Sangat Tidak Setuju  
 TS : Tidak Setuju  
 N : Netral  
 S : Setuju  
 SS : Sangat Setuju

1) Pernyataan yang berkaitan dengan harga

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Keterjangkauan Harga</b>						
1.	Harga yang ditawarkan J&T Express terjangkau					
2.	Harga yang ditawarkan J&T Express dapat diterima dengan wajar					
3.	Potongan harga yang diberikan J&T Express sesuai dengan yang diharapkan pelanggan					
4.	Saya mendapatkan potongan harga dalam pengiriman barang di J&T Express					

5.	Saya tertarik menjadi pelanggan J&T Express karena diskon harga yang ditawarkan					
<b>Kesesuaian Harga terhadap Kualitas Pelayanan</b>						
1.	Harga dan kualitas pelayanan yang ditetapkan J&T Express sesuai yang diharapkan pelanggan					
2.	J&T Express memberikan tanggung jawab untuk garansi barang yang rusak					
3.	Tarif pengiriman barang yang disediakan J&T Express sesuai dengan jangka pengiriman yang di harapkan konsumen					
4.	Pelayanan yang saya dapat dari pengiriman barang melalui J&T Express tidak pernah mengecewakan					
<b>Daya Saing Harga</b>						
1.	Harga yang ditawarkan J&T Express mampu bersaing dengan jasa pengiriman barang lainnya					
2.	Harga pengiriman di J&T Express lebih mahal					
3.	Harga yang ditawarkan J&T Express sama dengan harga yang ditawarkan jasa pengiriman barang lainnya					
4.	Harga yang ditawarkan J&T Express lebih murah dari pada pengiriman barang lainnya					
<b>Kesesuaian Harga dengan Manfaat yang Dirasakan</b>						
1.	Tidak ada perubahan kemasan barang yang saya kirim/terima					
2.	Barang yang saya kirimkan melalui J&T Express dapat tersampaikan secara utuh tanpa ada cacat					

3.	Harga pengiriman barang J&T Expres wajar dibandingkan dengan hasil yang di dapatkan konsumen					
----	--	--	--	--	--	--

2) Pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Keandalan</b>						
1.	Saya mendapatkan pelayanan yang cepat dari karyawan J&T Express					
2.	Karyawan J&T Express tepat dalam melayani konsumen					
3.	Karyawan J&T Express memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan informasi kepada konsumen					
<b>Daya Tangkap</b>						
1.	Karyawan J&T Express selalu cepat dalam menangani keluhan yang saya berikan					
2.	Karyawan J&T Express selalu siap cekatan dalam melayani konsumen					
3.	Karyawan J&T Express selalu siap setiap saya meminta bantuan					
<b>Jaminan</b>						
1.	Pihak J&T Express bertanggung jawab atas paket saya yang rusak atau hilang					
2.	Saya dapat melacak paket menggunakan aplikasi yang disediakan J&T Express					
3.	Proses pengiriman barang sesuai dengan waktu yang diberikan 3-4 hari					



4.	Karyawan J&T Express bertanggung jawab penuh dengan barang yang saya kirimkan					
<b>Empati</b>						
1.	Karyawan J&T Express selalu memperhatikan dengan baik setiap keluhan yang saya berikan					
2.	Karyawan J&T Express menjalin hubungan baik dengan para konsumen					
3.	Karyawan J&T Express memahami kebutuhan setiap konsumen					
<b>Bukti Fisik</b>						
1.	Saya dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan J&T Express					
2.	Sarana dan prasarana yang diberikan J&T Express lengkap					
3.	Saya senang melihat kerapihan penampilan karyawan J&T Express					

3) Pernyataan yang berkaitan dengan kepercayaan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Kesungguhan atau Ketulusan</b>						
1.	Saya percaya J&T Express memberikan perhatian untuk pelayanan semaksimal mungkin demi kepuasan pelanggan					
2.	Saya merasakan ketulusan yang diberikan karyawan J&T Express dalam setiap pengiriman barang					
3.	Saya percaya J&T Express dapat memberikan hasil baik dan amanah dalam setiap pengiriman barang					

<b>Kemampuan</b>						
1.	J&T Express memiliki kemampuan untuk memberikan ganti rugi/retur bagi pelanggannya					
2.	J&T Express memenuhi permintaan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan					
3.	J&T Express memiliki tanggung jawab atas pengiriman produk sampai ke pelanggan dengan tepat waktu					
4.	Barang yang saya kirimkan dijaga dengan baik oleh karyawan J&T Express					
<b>Integritas</b>						
1.	Saya percaya bahwa J&T Express menyediakan pelayanan yang berkualitas					
2.	Saya percaya bahwa J&T Express tidak akan berbuat curang atau menipu pelanggan					
3.	Saya percaya dengan J&T Express karena memiliki kepedulian dan tanggung jawab dengan barang yang dikirimkan					

4) Pernyataan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Kesesuaian Harapan</b>						
1.	Kualitas pelayanan yang diberikan J&T Express sesuai dengan yang saya diharapkan					
2.	Harga yang ditetapkan J&T Express sesuai dengan yang saya harapkan					

3.	Saya dapat percaya dengan J&T Express karena mampu menjaga barang yang saya kirimkan					
<b>Persepsi Kinerja</b>						
1.	Karyawan J&T Express dapat menjaga barang pengiriman dengan baik sampai di tangan saya					
2.	Saya puas dan nyaman dengan keramahan dan kesopanan karyawan J&T Express					
3.	Saya mendapatkan pelayanan yang baik di J&T Express					
<b>Penilaian Pelanggan</b>						
1.	Pengiriman melalui J&T Express terkenal sangat baik dan terpercaya					
2.	Pelayanan yang diberikan J&T Express lebih baik dari jasa pengiriman lainnya					
3.	Saya mendapatkan ganti rugi dari pihak J&T Express jika ada barang rusak/hilang					

2. Observasi

Observasi adalah pencatatan pola perilaku orang, objek dan kejadian-kejaidan dalam suatu cara sistematis untuk mendapatkan informasi tentang fenomena-fenomena yang diminati.<sup>15</sup> Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari si periset terhadap objek risetnya, misalnya dalam melakukan eksperimen, instrument yang dipakai dapat berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan, dan lainnya.<sup>16</sup>

Observasi meliputi segala hal yang menyangkut pengamatan aktivitas atau kondisi perilaku non perilaku.

<sup>15</sup> Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif* (Malang: Media Nusa Creative, 2016), 37.

<sup>16</sup> Umar, *Metode Riset Bisnis*, 94.

Peneliti melakukan observasi langsung di J&T Express Cabang Pecangaan.

#### D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan deskripsi metode analisis yang akan digunakan peneliti untuk menganalisis data yang dikumpulkan. Setiap masalah penelitian biasanya menentukan data yang telah dikumpulkan, dan penelitian melibatkan sejumlah variabel yang berubah seiring dengan kompleksitas masalah.<sup>17</sup> Adapun teknik analisis data adalah sebagai berikut :

##### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

###### a. Uji Validitas

Kebenaran data dari kuesioner penelitian dievaluasi dengan menggunakan uji validitas. Agar data memiliki tingkat ketepatan dan konsistensi yang lebih tinggi, pernyataan yang digunakan harus substansial dan dapat diandalkan. Korelasi *person product moment* yang dirumuskan dalam uji validitas untuk menentukan nilai korelasi sebagai berikut.<sup>18</sup>

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

Kriteria penentuan uji validitas adalah sebagai berikut.

- 1) Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel atau sig  $<$  0,1 maka butir item dinyatakan valid.
- 2) Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel atau sig  $>$  0,1 maka butir item dinyatakan tidak valid.

###### b. Uji Reliabilitas

Untuk menunjukkan konsistensi hasil pengukuran digunakan uji reliabilitas ini. Karena hasil uji reliabilitas tidak dipengaruhi oleh siapa yang mengukurnya, maka akan bersifat objektif. Nilai *cronbach's alpha* dibandingkan dengan taraf signifikan yaitu 0,60 untuk uji reliabilitas. Berikut pedoman pengujiannya.<sup>19</sup>

- 1) Jika nilai *cronbach's alpha*  $>$  0,60, maka instrument dikatakan reliable.
- 2) Jika nilai *cronbach's alpha*  $<$  0,60, maka instrument dikatakan tidak reliable.

<sup>17</sup> Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 115.

<sup>18</sup> Sanusi, 76.

<sup>19</sup> Sanusi, 80.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji variabel penelitian dan model regresi adalah uji asumsi klasik, dan tujuannya adalah untuk menjamin bahwa persamaan regresi yang diperoleh mengestimasi data secara akurat. Berbagai jenis asumsi klasik sebagai berikut.

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Distribusi data normal atau mendekati normal diperlukan untuk model regresi yang baik. Uji normalitas data dapat mengetahui apakah suatu distribusi data mengikuti distribusi normal, juga dikenal sebagai distribusi data berbentuk lonceng atau mendekatinya.

Uji ini dilakukan pada semua variabel secara bersamaan, uji normalitas dalam analisis regresi dan *multivariate* sebenarnya sangat rumit. Namun pengujian ini dapat dilakukan pada setiap variabel, dengan alasan jika masing-masing variabel memenuhi asumsi normalitas sendiri-sendiri, maka variabel tersebut juga dapat dianggap memenuhi asumsi normalitas apabila diambil secara keseluruhan (*multivariate*).<sup>20</sup>

### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antara variabel bebas (*independent*) dalam regresi. Sama sekali tidak ada korelasi antara variabel *independent* dalam model regresi yang baik. Variabel orthogonal tidak terbentuk ketika variabel independen berkorelasi satu sama lain. Variabel *independent* dengan nilai korelasi nol di antara mereka dikenal sebagai variabel ortogonal. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas pada model regresi cenderung dilihat dari nilai R<sup>2</sup>, jaringan hubungan faktor variabel-variabel bebas, dan nilai *tolerance* dan lawannya, serta faktor ekspansi fluktuasi (VIF).<sup>21</sup>

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji model regresi apakah varians dari residual terjadi

<sup>20</sup> Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, 101–102.

<sup>21</sup> Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Mibarda Publishing dan Media Ilmu Press, 2015), 106.

ketidaksamaan dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Apabila varians dari pengamatan satu dengan yang lain tetap, maka disebut dengan homokedastisitas, dan apabila varians dalam pengamatan satu dengan yang lainnya berbeda, maka disebut heteroskedastisitas.

Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas adalah :

- 1) Jika nilai signifikansi  $> \alpha$  (0,1) maka kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi  $< \alpha$  (0,1) maka kesimpulannya adalah terjadi heteroskedastisitas.<sup>22</sup>

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Tujuan analisis regresi adalah untuk memastikan apakah variabel terikat (*dependent*) dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*). Analisis regresi linier berganda digunakan jika penelitian memiliki lebih dari satu variabel bebas. Karena terdapat tiga variabel bebas dalam penelitian ini, maka dimungkinkan untuk menyusunnya dalam persamaan berikut.<sup>23</sup>

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

Dimana :

- Y : Kepuasan Pelanggan  
 a : Konstanta  
 b1 : Koefisien regresi harga  
 b2 : Koefisien kualitas pelayanan  
 b3 : Koefisien kepercayaan  
 X1 : Harga  
 X2 : Kualitas pelayanan  
 X3 : Kepercayaan

### 4. Uji Hipotesis

#### a. Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Tujuan pengujian ini adalah untuk memastikan apakah variabel *dependent* dipengaruhi oleh variabel *independent*. Dalam penelitian ini digunakan untuk melihat apakah variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pelanggan berpengaruh atau tidak terhadap variabel bebas (X) yaitu

<sup>22</sup> Ce Gunawan, *Mahir Menguasai SPSS (New Edition Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian)* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 108.

<sup>23</sup> Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 135.

harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan. Prosedurnya adalah sebagai berikut.<sup>24</sup>

1) Merumuskan hipotesis nol dan hipotesis alternative.

$$H_0 : b_1 = 0$$

$$H_1 : b_1 \neq 0$$

2) Menghitung nilai t dengan menggunakan rumus  $t = \frac{b_1}{Sb_1}$

3) Membandingkan nilai t hitung dengan nilai t table untuk paraf nyata tertentu.

4) Menentukan pilihan berdasarkan karakteristik berikut :  
 $H_0$  ditolak jika  $t \text{ hitung} > t \text{ table}$ , sedangkan  $H_a$  diterima jika  $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ .

b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi adalah salah satu kualitas faktual yang dapat digunakan untuk memutuskan apakah ada hubungan dampak antara kedua faktor tersebut. Persentase variasi nilai variabel *dependent* yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi yang dihasilkan ditunjukkan oleh koefisien determinasi.<sup>25</sup> Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap perubahan nilai variabel terikat dapat ditentukan dengan menggunakan koefisien determinasi. Koefisien determinasi memiliki nilai dalam kisaran nol hingga satu.<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup> Sanusi, 138.

<sup>25</sup> Algifari, *Analisis Regresi Teori Kasus dan Solusi* (Yogyakarta: BPFE, 2011), 45.

<sup>26</sup> Purbayu Budi Santosa dan Muliawan Hamdani, *Statistika deskriptif dalam Bidang Ekonomi dan Niaga* (Jakarta: Erlangga, 2007), 256.