

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan

Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan secara ilmiah yang bersifat rasional, empiris, objektif dan sistematis untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis datanya bersifat kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan. Penelitian kuantitatif digunakan untuk membuktikan suatu informasi dan teori yang telah ada dengan hasil penelitian dinyatakan dalam bentuk angka dan dianalisis menggunakan statistik.<sup>1</sup>

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey. Dalam penelitian survey, peneliti memberikan pertanyaan kepada responden tentang keyakinan, pendapat, karakteristik dan perilaku dan informasi yang dikumpulkan dari responden menggunakan kuesioner.

Dalam penelitian ini menitikberatkan pada pembahasan mengenai pengaruh etika bisnis Islam, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi bus di PO Haryanto Kudus yang beralamat di di Jl. Lingkar Ngembal Kulon, Ngembal Kulon Kec. Jati Kab. Kudus Jawa Tengah 59431.

### B. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek penelitian yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang dapat ditarik kesimpulan. Populasi tidak hanya orang, tetapi juga objek dan benda.<sup>2</sup> Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh penumpang yang membeli tiket bus PO Haryanto dengan mendapat rata-rata jumlah transaksi penjualan tiket selama bulan Agustus sebanyak 41.500 orang.

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), 15.

<sup>2</sup> Sugiyono, 130.

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang harus betul-betul mewakili dari populasi pada penelitian. Sampel dapat digunakan bila populasi pada suatu penelitian terlalu luas dan terdapat adanya keterbatasan peneliti mengenai biaya, waktu dan tenaga. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara kebetulan kepada responden yang saat itu berada ditempat penelitian sesuai dengan konteks penelitian.<sup>3</sup> Untuk menentukan jumlah sampel maka digunakan rumus Solvin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (\epsilon)^2}$$

$$n = \frac{41.500}{1 + 41.500(0,1)^2}$$

$$n = \frac{41.500}{41.501 (0,01)}$$

$$n = \frac{41.500}{415,01}$$

$$n = 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka sampel yang diambil pada penelitian ini sebanyak 100 responden dari populasi jumlah penumpang bus PO Haryanto bulan Agustus 2020.

## C. Identifikasi Variabel

Variabel penelitian merupakan suatu objek atau atribut yang ditetapkan peneliti sebagai fokus perhatian untuk dipelajari yang kemudian ditarik kesimpulan untuk mendapatkan suatu informasi tentang suatu hal.<sup>4</sup> Variabel penelitian dapat digunakan untuk mempermudah memahami suatu permasalahan yang ada sehingga

<sup>3</sup> Sugiyono, 138.

<sup>4</sup> Sugiyono, 55.

mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan. Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

1. Variabel *Independen* (bebas)

Variabel *independen* dapat disebut juga variabel stimulus, dimana variabel ini yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya variabel *dependen*, biasanya variabel *independen* dilambangkan dengan huruf X. Variabel *independen* dalam penelitian ini ada 3 yaitu etika bisnis Islam ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan harga ( $X_3$ ).

2. Variabel *Dependen* (terikat)

Variabel *dependen* atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel *independen*. Variabel *dependen* juga sering dikenal dengan variabel output, kriteria, konsekuen. Lambang yang sering digunakan untuk menandai variabel *dependen* yaitu berupa huruf Y, adapun variabel *dependen* pada penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan (Y).

#### D. Desain dan Definisi Oprasional

Definisi oprasional merupakan petunjuk pengukuran suatu variabel dalam penelitian. Untuk menjelaskan suatu variabel penelitian maka diperlukan adanya definisi oprasional untuk memudahkan pemahaman peneliti.<sup>5</sup> Adapun definisi konsep dan oprasional variabel penelitian ini sebagai berikut:

1. Etika bisnis Islam

Etika Bisnis Islam adalah tata cara atau aturan yang harus dilakukan dalam kegiatan ekonomi yang berlandaskan pada ajaran Islam yang menjunjung tinggi sikap kejujuran, toleransi dan kepercayaan.<sup>6</sup> Indikator yang mencirikan etika dalam berbisnis Islam sebagai berikut:

- a. Prinsip tauhid (unity)
- b. *Siddiq* (kejujuran)
- c. *Fathonah* (profesional)
- d. *Tabligh* (menyampaikan)
- e. *Amanah* (dapat dipercaya)

---

<sup>5</sup> Nofiyah, "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Islami dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada D`Mutia Salon dan SPA Muslimah Semarang," 89.

<sup>6</sup> Sari, "Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Etika Bisnis Islam terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit ' Aisyiyah Kudus," 24.

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan keinginan pelanggan yang dapat melampaui harapan-harapan mereka. Pelanggan akan merasa puas jika keinginan yang diharapkan melampaui harapannya.<sup>7</sup> Variabel kualitas pelayanan dapat diukur dengan indikator:

- a. Bukti fisik (tangible) meliputi fasilitas fisik (gedung, parkir, tempat ibadah dll), penampilan karyawan
- b. Keandalan (reliability) meliputi pelayanan yang tepat dan akurat
- c. Daya tangkap (responsibility) meliputi kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat
- d. Jaminan (assurance) meliputi kepercayaan pelanggan pada jasa yang ditawarkan
- e. Emphaty (empati) dengan memperhatikan apa yang dibutuhkan pelanggan.

## 3. Harga

Harga adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan manfaat atau kepemilikan terhadap suatu barang. Istilah harga sering digunakan untuk menunjukkan nilai finansial terhadap suatu produk atau jasa.<sup>8</sup> Variabel harga dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Keterjangkauan harga
- b. Kesesuaian harga dengan kualitas
- c. Kesesuaian harga dengan manfaat
- d. Daya saing harga

## 4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana harapan pelanggan sesuai dengan kenyataan yang ada, jika produk atau jasa yang diterima melampaui harapan maka pelanggan akan puas dan akan melakukan pembelian ulang. Sedangkan kepuasan pelanggan dalam pandangan Islam adalah perbandingan kualitas dengan harapan yang sesuai dengan

---

<sup>7</sup> Wood, *Layanan Pelanggan Cara Praktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*, 5.

<sup>8</sup> Maulana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI," 118.

syariat islam.<sup>9</sup> Variabel kepuasan pelanggan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Kualitas produk
  - b. Harga
  - c. Kualitas pelayanan
  - d. Faktor emosional kepuasan
  - e. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan jasa.
5. Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran likert sebagai acuan penyusunan kuesioner yang diajukan. Skala likert adalah skala yang bertujuan untuk mengukur sikap seseorang terhadap sesuatu. Skala likert ditunjukkan dengan bentuk pertanyaan atau pernyataan. Instrumen penelitian dapat dibuat dalam bentuk checklist atau pilihan ganda.<sup>10</sup> Penelitian ini menggunakan skala likert 5 poin yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Ragu-Ragu (RG), Setuju (S), Sangat Setuju (ST). Kelima poin tersebut dinyatakan dalam bentuk skala interval berbentuk angka dalam kategori tertentu. Berikut kategorinya:

- a) Sangat Tidak Setuju (STS) diberi bobot 1
- b) Tidak Setuju (TS) diberi bobot 2
- c) Ragu-Ragu (RG) diberi bobot 3
- d) Setuju (S) diberi bobot 4
- e) Sangat Setuju (ST) diberi bobot 5

**Tabel 3. 1 Definisi Operasional**

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Etika bisnis Islam (X1)	Etika bisnis Islam adalah tatanan atau aturan yang harus dilakukan dalam kegiatan ekonomi yang berlandaskan	Memberikan fasilitas untuk melaksanakan sholat dan mengingatkan	Skala Likert

<sup>9</sup> Maulidya, Kosim, dan Devi, “Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalias Pelanggan Hotel Syariah di Bogor,” 226.

<sup>10</sup> Husain Umar, *Metode Riset Bisnis* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), 98.

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
	ajaran Islam yang menjunjung tinggi sikap kejujuran, toleransi dan kepercayaan	<p>n kepada penumpang untuk melakukan sholat berjamaah.</p> <p>Jujur dalam mengatakan keunggulan maupun kelemahan jasa tanpa menutup-nutupi serta mengedepankan kebenaran informasi yang disampaikan .</p> <p>Profesional dalam melakukan pekerjaan dengan melakukan pekerjaan dengan bersungguh-sungguh</p> <p>Mampu menyampaikan sesuatu dengan benar dan tepat serta bersikap</p>	

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
		<p>sopan dan ramah dalam menyampaikan jasa.</p> <p>Bertanggung jawab dan dapat dipercaya dalam menjalankan suatu bisnis seperti ketepatan waktu dalam perjanjian bisnis maupun dalam pelayanannya.</p>	
Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang melampaui harapan-harapan mereka	<p>Bentuk fisik berupa fasilitas gedung, tempat parkir, tempat ibadah, kebersihan, penampilan karyawan, kenyamanan</p> <p>Pelayanan sesuai yang dijanjikan dan kecepatan</p>	Skala likert

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
		<p>karyawan dalam melayani</p> <p>Tanggap dalam menerima keluhan dan saran dari pelanggan</p> <p>Memberikan jaminan keamanan, kenyamanan dan rasa percaya terhadap jasa yang ditawarkan</p> <p>Memperhatikan apa yang dibutuhkan pelanggan dengan pelayanan yang baik</p>	
<p>Harga (X3)</p>	<p>Harga adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan manfaat atau kepemilikan suatu barang atau jasa</p>	<p>Harga yang ditawarkan terjangkau untuk semua kalangan</p> <p>Harga yang ditetapkan sesuai</p>	<p>Skala likert</p>



Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
		dengan kualitas pelayanan yang diharapkan Harga sesuai dengan manfaat yang didapatkan Harga yang ditawarkan mampu bersaing di pasaran	
Kepuasan pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana harapan pelanggan sesuai dengan keadaan yang ada yang menyebabkan perasaan puas atau tidak puas	Fasilitas dan sarana yang disediakan lengkap Harga yang ditawarkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan layanan yang diberikan sudah sesuai dan pelanggan merasa puas dan ingin melakukan pembelian ulang	Skala likert

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
		Konsumen merasa bangga jika menggunakan jasa PO Haryanto	
		Memberikan kemudahan dalam bertransaksi dan cara pembayaran	

### E. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dimana sumber data yang diinginkan langsung memberikan informasi atau data akurat kepada pengumpul data. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini melalui:

#### 1. Metode kuesioner (angket)

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Metode kuesioner sangat cocok digunakan apabila jumlah responden cukup banyak dan dapat diberikan langsung kepada responden atau menggunakan aplikasi google form secara online.<sup>11</sup> Metode ini digunakan untuk mengambil data mengenai pengaruh dari etika bisnis Islam, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan bus PO Haryanto Kudus. Penelitian ini menggunakan bentuk kuesioner tertutup, yaitu dengan menyediakan beberapa pertanyaan dan alternatif jawaban sehingga akan mempermudah responden untuk menjawab dengan cepat sesuai dengan kondisi yang dialami. Pengisian kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala *likert* 5 point, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Ragu-Ragu (RG), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS).

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 142.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mencari dan mengumpulkan dokumen berupa tulisan, gambar, catatan, transkrip, karya ilmiah atau jurnal dan dokumen penting yang terkait dengan penelitian yang dilakukan sebagai bahan pendukung untuk memperkuat penelitian.<sup>12</sup> Metode ini digunakan peneliti untuk mengetahui gambaran umum objek penelitian yang meliputi sejarah berdirinya PO Haryanto Kudus, Visi dan Misi perusahaan, struktur organisasi dan data pendukung lainnya.

**F. Teknik Analisis Data**

Kegiatan dalam teknik analisis data meliputi mengelompokkan data, metabulasi data, menyajikan data, melakukan perhitungan dan menguji hipotesis yang telah ditentukan.

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya data melalui kuesioner. Uji validitas digunakan untuk mengukur koefisien korelasi antara indikator yang diuji dengan skor total variabelnya menggunakan metode *Pearson's Product Moment Correlation* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2) \times \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara X dan Y

$\sum XY$  = jumlah perkalian X dan Y

$\sum X^2$  = jumlah kuadrat X

$\sum Y^2$  = jumlah kuadrat Y

n = banyaknya data

Pada penelitian ini untuk menguji validitas menggunakan aplikasi program SPSS versi 25 dengan

---

<sup>12</sup> Sandu Siyoto dan M Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 77.

tingkat signifikan sebesar 5% (0.05). Hasil validitas suatu angket dapat diketahui dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka dapat dikatakan valid
  - b. jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka dapat dikatakan tidak valid.<sup>13</sup>
- b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan keajegan atau ketetapan hasil pengukuran. Hasil pengukuran dapat dikatakan reliabel jika jawaban responden konsisten dan stabil. Uji reliabilitas sangat penting karena hasil yang digunakan dapat dipercaya. Metode untuk mengetahui reliabilitas suatu instrumen ada beberapa macam, namun yang populer dan sering digunakan yaitu metode koefisien *Cronbach Alpa*. Adapun rumus reliabilitas sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{(k - 1)} \left\{ \frac{S_r^2 - \sum p_i q_i}{S_r^2} \right\}$$

Keterangan:

K = jumlah item dalam instrument

$p_i$  = proporsi banyaknya subjek yang menjawab pada item

1

$$q_i = 1 - p_i$$

$$S_r^2 = \text{varians total}^{14}$$

Uji reliabilitas dapat dianalisis menggunakan program SPSS. Perhitungan reliabilitas suatu angket diukur berdasarkan skala 0-1, angket bisa dikatakan reliabel jika semakin mendekati angka 1. Hasil reliabel atau tidaknya suatu angket dapat diketahui melalui kriteria tertentu:

- a. Jika *cronbach alpa*  $>$  0,60 dikatakan reliabel
- b. Jika *cronbach alpa*  $<$  0,06 dikatakan tidak reliabel.<sup>15</sup>

2. Uji Prasyarat

Uji prasyarat digunakan untuk memberikan kepastian bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi ketepatan dan konsisten sebelum lanjut ke teknik analisis data selanjutnya. Uji prasyarat merupakan syarat yang harus

---

<sup>13</sup> Vivi Herlina, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner menggunakan SPSS* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2019), 58.

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 206.

<sup>15</sup> Herlina, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*, 71.

dipenuhi jika menggunakan teknik analisis regresi linier berganda untuk mengetahui apakah instrumen dapat diuji lebih lanjut atau tidak. Dalam penelitian ini uji prasyarat yang digunakan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Bertujuan untuk mengetahui nilai residual yang digunakan normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilihat menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov*, dengan ketentuan:

- 1) Jika nilai  $asym\ sign > 0,05$  maka dikatakan normal
  - 2) Jika nilai  $asym\ sign < 0,05$  maka dikatakan tidak normal
- Selain itu penelitian ini juga menggunakan uji normalitas dengan melihat penyebaran titik-titik pada sumbu diagonal grafik dengan metode *P-Plot* dengan ketentuan:

- 1) Jika titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka dapat dikatakan data berdistribusi normal
- 2) Jika titik menyebar menjauhi garis diagonal dan tidak mengikuti garis diagonal maka dikatakan bahwa data berdistribusi tidak normal.<sup>16</sup>

b. Uji Multikolinearitas

Untuk menguji ada tidaknya hubungan korelasi antara variabel-variabel bebas. Jika terjadi korelasi yang kuat maka hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas menjadi terganggu. Model regresi yang baik sebaiknya tidak terjadi gejala multikolinearitas. Uji multikolinearitas dapat dideteksi menggunakan *VIF (Variance inflation factor)* dan nilai toleransi. Dengan ketentuan:

- 1) Berdasarkan nilai *VIF*  
Jika nilai  $VIF > 10,00$  maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas dan Jika nilai  $VIF < 10,00$  maka dapat dikatakan terjadi multikolinearitas.
- 2) Berdasarkan nilai tolerance  
Jika nilai  $tolerance > 0,10$  maka tidak terjadi multikolinearitas  
Jika nilai  $tolerance < 0,10$  maka terjadi multikolinearitas<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Faisal Yusuf Saputra, "Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap Keuntungan Usaha Pengusaha Laundry di Kecamatan Tembalang" (Universitas Islam Negeri Walisongo, 2016), 65.

c. Uji Heterokedastisitas

Untuk melihat ada tidaknya kesamaan varians dalam pengamatan. Deteksi uji ini menggunakan metode *Scatter Plot* dengan memplotkan nilai prediksi (ZPRED) dengan nilai residual (SRESID). Jika tidak terdapat pola yang jelas dan titik-titik menyebar luas maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas. Uji statistic yang digunakan yaitu uji *Glejser* dengan ketentuan:

- 1) Titik menyebar
- 2) Penyebaran tidak membentuk suatu pola dan tidak membentuk gelombang
- 3) Titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis regresi liner berganda digunakan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara variabel independen dengan variabel dependen. Regresi linear berganda dapat diketahui dengan rumus persamaan sebagai berikut:

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

Keterangan:

- Y = kepuasan pelanggan
- X1 = etika bisnis Islam
- X2 = kualitas pelayanan
- X3 = harga
- b1, b2, b3 = koefisien regresi
- a<sub>i</sub> = eror

b. Uji T

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara parsial dari variabel independen terhadap variabel dependen. Uji T dapat dianalisis menggunakan program SPSS dengan ketentuan:

- 1) Jika nilai sign < 0,05 dan t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen

---

<sup>17</sup> Fridayana Yudiaatmaja, *Analisis Regresi dengan Menggunakan Aplikasi Komputer Statistik SPSS* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), 78.

2) Jika nilai sign > 0,05 dan t hitung < t tabel maka tidak terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen<sup>18</sup>

c. Uji F

Untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh secara simultan atau bersama dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F_h = \frac{\frac{R^2}{R-1}}{\left(\frac{1-R^2}{N-K}\right)}$$

Keterangan:

$F_h$  = F hitung

$R$  = Koefisien korelasi ganda

$N$  = Jumlah sampel yang dipakai

$K$  = Jumlah variabel bebas.<sup>19</sup>

Uji F dapat dianalisis menggunakan program SPSS dengan ketentuan:

- a. Jika nilai sign < 0,05 dan f hitung > f tabel maka terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen
- b. Jika nilai sign > 0,05 dan f hitung < f tabel maka tidak terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen

d. Uji Koefisien Determinan

Untuk mengukur berapa berpengaruhnya variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Uji ini dapat diperoleh dari kuadrat koefisien korelasi atau *R Square* ( $R^2$ ). Dengan uji koefisien determinan ini dapat diketahui seberapa besar pengaruh dari variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat dibanding dengan variabel lain yang mempengaruhi.<sup>20</sup>

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 185.

<sup>19</sup> Sari, “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Etika Bisnis Islam terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit ’ Aisyiyah Kudus,” 50.

<sup>20</sup> Saputra, “Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap Keuntungan Usaha Pengusaha Laundry di Kecamatan Tembalang,” 71–73.