

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Dalam melakukan penelitian agar dapat menghasilkan suatu penelitian yang baik diperlukan adanya desain penelitian. Desain dari penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian (Nazir, 2013: 84). Metode penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Nazir, 2013: 54).

Penelitian kuantitatif dalam melihat hubungan variabel terhadap objek yang diteliti lebih bersifat sebab dan akibat (kausal), sehingga dalam penelitiannya ada variabel independen dan dependen (Sugiyono, 2013: 11). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari pelanggan Ferry Batam Jet di Kota Batam dengan menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data.

#### **3.2 Operasional Variabel**

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013: 38). Variabel yang

digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas atau independen dan variabel terikat atau dependen.

Dalam pengukuran variabel tersebut digunakan skala Likert, karena peneliti menggunakan sistem penyebaran kuesioner (angket). Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2013: 93). Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

### **3.2.1 Variabel Dependen**

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2013: 39). Variabel terikat atau dependen (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan dengan indikator menurut Kotler dan Keller (2016: 155) sebagai berikut:

1. Pembelian ulang
2. Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan.
3. Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing.
4. Membeli produk lain dari perusahaan yang sama.
5. Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan.

### 3.2.2 Variabel Independen

Variabel independen sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2013: 39).

Variabel bebas atau independen (X1) dalam penelitian ini adalah harga dengan indikator menurut Tjiptono, *dkk.* (2008: 465) sebagai berikut :

1. Keterjangkauan harga
2. Kesesuaian harga dengan kualitas
3. Daya saing harga
4. Kesesuaian harga dengan manfaat

Variabel bebas atau independen (X2) dalam penelitian ini adalah promosi dengan indikator menurut Kotler dan Armstrong (2016: 394) sebagai berikut:

1. *Advertising*
2. *Personal selling*
3. *Public relations*
4. *Sales Promotion*
5. *Direct marketing*

Variabel bebas atau independen (X3) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dengan indikator menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman *dalam* Lovelock, *et al.* (2009: 369) sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*tangibles*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Daya tanggap (*responsiveness*)

4. Jaminan (*assurance*)

5. Empati (*empathy*)

**Tabel 3.1 Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>
Harga (X1)	Harga adalah satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa. (Tjiptono, 2015: 289-290).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterjangkauan harga</li> <li>2. Kesesuaian harga dengan kualitas</li> <li>3. Daya saing harga</li> <li>4. Kesesuaian harga dengan manfaat</li> </ol>	<i>Likert</i>
Promosi (X2)	Promosi mengacu pada kegiatan yang mengkomunikasikan manfaat dari produk dan membujuk pelanggan sasaran untuk membelinya. (Kotler dan Armstrong, 2016: 83).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Advertising</i></li> <li>2. <i>Personal selling</i></li> <li>3. <i>Public relations</i></li> <li>4. <i>Sales promotion</i></li> <li>5. <i>Direct marketing</i></li> </ol>	<i>Likert</i>
Kualitas Pelayanan (X3)	Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai persepsi pelanggan dari seberapa baik tingkat layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Lovelock, <i>et al.</i> (2009: 368)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti Fisik</li> <li>2. Keandalan</li> <li>3. Daya Tanggap</li> <li>4. Jaminan</li> <li>5. Empati</li> </ol>	<i>Likert</i>
Kepuasan pelanggan (Y)	Kepuasan ( <i>satisfaction</i> ) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembelian ulang</li> <li>2. Mengatakan hal-hal yang baik kepada orang lain dan merekomendasikan</li> </ol>	<i>Likert</i>

Lanjutan Tabel 3.1

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>
	timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. (Kotler dan Keller, 2016: 153)	3. Kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing 4. Membeli produk lain dari perusahaan yang sama 5. Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan	

**Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2016**

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2013: 80), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Salah satu jenis populasi adalah populasi tak terhingga, dimana sumber datanya tidak dapat ditentukan batas-batasnya sehingga relatif tidak dapat dinyatakan dalam bentuk jumlah (Kuswanto, 2012: 12). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Ferry Batam Jet di kota Batam dengan kategori usia 18-30 tahun.

#### **3.3.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2013: 81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jumlah anggota sampel sering dinyatakan dengan ukuran sampel. Jumlah sampel yang diharapkan 100% mewakili populasi adalah sama dengan jumlah anggota populasi itu sendiri (Sugiyono, 2013: 86).

Agar jumlah sampel yang digunakan proporsional dengan jumlah populasi maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan *probability* sampling. Menurut Sugiyono (2013: 82), *probability* sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu cara pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu. Penggunaan teknik *purposive sampling* dalam penelitian ini supaya dapat mempermudah peneliti dalam mengambil sampel yaitu dengan mempertimbangkan kategori usia dari 18-30 tahun dari populasi pelanggan Ferry Batam Jet di Kota Batam.

Dengan menggunakan teknik *purposive* sampling, maka jumlah sampel yang digunakan untuk dalam penelitian ini ditetapkan menjadi 180 responden yang akan mewakili dari seluruh populasi.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Jenis dan Sumber Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

##### **1. Sumber Data Primer**

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2013: 137). Data yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui pembagian kuesioner dengan pelanggan Ferry Batam Jet di Kota Batam.

#### a. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2013: 142), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner yang dibagikan berkaitan dengan variabel harga, promosi, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Kuesioner dapat diberikan kepada responden melalui beberapa cara (Sanusi, 2011: 109) yaitu sebagai berikut :

- 1) Disampaikan langsung oleh peneliti kepada responden.
- 2) Dikirim bersama-sama dengan barang lain, seperti paket, majalah, dan sebagainya.
- 3) Ditempatkan di tempat-tempat yang ramai dikunjungi orang
- 4) Dikirim melalui pos, faksimili atau menggunakan teknologi komputer (*e-mail*).

#### b. Observasi

Menurut Sugiyono (2013: 145), observasi sebagai teknik pengumpulan data yang digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

#### 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2013: 137). Untuk lebih melengkapi data maka dilakukan studi dokumentasi dengan cara mengumpulkan dan mempelajari data dan informasi yang diperoleh dari dokumen-dokumen pendukung yang dimiliki oleh perusahaan, jurnal dan skripsi sebagai pedoman teori dalam penulisan skripsi.

### 3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Alat yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah berupa daftar pertanyaan atau pernyataan (kuesioner) yakni dengan menyebarkan data pertanyaan atau pernyataan (kuesioner) tersebut kepada 180 responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 19 item pernyataan dengan perincian sebagai berikut :

1. Harga
2. Promosi
3. Kualitas pelayanan
4. Kepuasan pelanggan

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespons pernyataan berkaitan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur (Sanusi, 2011: 59).

Menurut Sugiyono (2013: 93), dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata dengan diberi skor, misalnya :

- |                                   |               |
|-----------------------------------|---------------|
| 1. Setuju/selalu/sangat positif   | diberi skor 5 |
| 2. Setuju/sering/positif          | diberi skor 4 |
| 3. Ragu-ragu/kadang-kadang/netral | diberi skor 3 |

- |   |               |
|---|---------------|
| 4. Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif | diberi skor 2 |
| 5. Sangat tidak setuju/tidak pernah         | diberi skor 1 |

### **3.5 Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

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

Menurut Sanusi (2011: 115-116), statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Yang termasuk dalam statistik deskriptif adalah penyajian data dengan tabel, grafik, diagram lingkaran, piktogram, perhitungan modus, median, mean, persentase dan standar deviasi.

#### **3.5.2 Uji Kualitas Data**

Ada dua syarat penting yang berlaku pada uji kualitas data dalam sebuah kuesioner yaitu harus valid dan reliabel. Adapun uji kualitas data dijelaskan sebagai berikut :

##### **3.5.2.1 Uji Validitas**

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur (Priyatno, 2010: 90). Sugiyono (2013: 121) mengatakan bahwa instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Umar (2008: 52), uji validitas

berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan.

Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian validitas isi (*content validity*), yaitu suatu alat pengukur yang ditentukan oleh sejauh mana alat pengukur tersebut mewakili semua aspek yang dianggap sebagai aspek kerangka konsep (Sanusi, 2011: 77).

Pengujian untuk membuktikan valid atau tidaknya item kuesioner dapat dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi *Pearson Product Moment*. Koefisien korelasi tersebut adalah angka yang menyatakan hubungan antara skor pertanyaan dengan skor total (*item-total correlation*). Dalam menentukan kelayakan dan tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf 0,05, artinya suatu item dianggap memiliki tingkat keberterimaan atau valid jika memiliki korelasi signifikan terhadap skor total item (Wibowo, 2012: 35-36).

Berdasarkan nilai koefisien korelasi *Pearson Product Moment* dapat diperoleh dengan rumus di bawah ini :

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2][n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

**Rumus 3.1**  
*Pearson Product Moment*

**Sumber: Wibowo (2012: 37)**

Dimana:

$r_{ix}$  = angka korelasi

$i$  = skor item

$x$  = skor total dari  $x$

$N$  = jumlah banyaknya subjek

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Kriteria diterima atau tidaknya suatu data valid atau tidak, jika :

1. Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Jika  $r$  hitung  $< r$  tabel (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

### 3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu alat pengukur menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau digunakan oleh orang yang berlainan dalam waktu yang bersamaan atau waktu yang berlainan (Sanusi, 2011: 80).

Menurut Umar (2008: 54), uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama.

Untuk mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* (Suliyanto, 2004 dalam Wibowo, 2012: 52) sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

**Rumus 3.2 Cronbach's Alpha**

**Sumber: Suliyanto dalam Wibowo (2012: 52)**

Dimana :

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

K = jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_i^2$  = jumlah varian pada butir

$\sum \sigma_t^2$  = varian total

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Kriteria diterima atau tidaknya suatu data reliabel jika nilai *alpha* lebih besar dari pada nilai *Pearson Product Moment* atau nilai *r* tabel. Pada pembahasan ini, penguji menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dimana suatu kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai reliabilitasnya  $> 0,6$ . Apabila koefisien *Cronbach's Alpha* lebih kurang dari 0,6 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan nilai diatas 0,8 dianggap baik (Sekaran, 1992 dalam Wibowo, 2012: 53).

Berikut perbandingan nilai dengan tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Indeks koefisien reliabilitas**

No.	Nilai Interval	Kriteria
1	< 0,20	Sangat rendah
2	0,20 - 0,399	Rendah
3	0,40 - 0,599	Cukup
4	0,60 - 0,799	Tinggi
5	0,80 - 1,00	Sangat tinggi

**Sumber: Wibowo (2012: 53)**

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi digunakan untuk memberikan *pre-test*, atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk

data, dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diperoleh, sehingga syarat untuk mendapatkan data yang tidak bisa menjadi terpenuhi atau prinsip *Best Linier Unbiased Estimator* atau *BLUE* terpenuhi (Wibowo, 2012: 61).

### 3.5.3.1 Uji Normalitas

Menurut Umar (2008: 77), uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen dan independen berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Jika data ternyata tidak berdistribusi normal, maka analisis nonparametrik dapat digunakan. Jika data berdistribusi normal, maka analisis parametrik termasuk model-model regresi dapat digunakan. Suatu data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Menurut Wibowo (2012: 61), data yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng, *bell-shaped curve*. Dan jika melihat pada diagram *Normal P-P Plot Regression Standardized*, keberadaan titik-titik berada di sekitar garis, demikian pula jika menilik titik-titik pada *scatter plot* nampak titik-titik tersebut menyebar, maka data dikatakan berdistribusi normal (Wibowo, 2012: 69).

Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan persamaan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Wibowo (2012: 69) menyatakan untuk lebih menyakinkan lagi bahwa data benar-benar memiliki distribusi normal, ada baiknya diuji lagi dengan menggunakan pendekatan *numeric*, yaitu mengambil keputusan

berdasarkan besaran nilai kuantitatif yang diperbandingkan. Salah satu uji yang dapat digunakan adalah uji *Kolmogorov-Smirnov*. Suatu data dikatakan memiliki distribusi normal apabila nilai yang didapatkan dari uji *Kolmogorov-Smirnov* diatas 0,05.

Uji *Kolmogorov-Smirnov* berkehendak untuk menguji hipotesis bahwa tidak ada beda antara dua buah distribusi, atau untuk menentukan apakah distribusi dua populasi mempunyai bentuk yang serupa (Nazir, 2013: 418).

### **3.5.3.2 Uji Multikolinearitas**

Menurut Priyatno (2012: 151), multikolinieritas adalah keadaan di mana pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antarvariabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebasnya.

Uji multikolinieritas berguna untuk mengetahui apakah pada model regresi yang diajukan telah ditemukan korelasi kuat antarvariabel independen. Jika terjadi korelasi kuat, terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi (Umar, 2008: 80).

Untuk mengetahui ada atau tidak adanya multikolinearitas dapat dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Nilai tolerance 0,10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10 merupakan nilai *cut off* yang umum dipakai. Jika nilai *tolerance* variabel lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, maka itu menunjukkan tidak terjadinya multikolinearitas, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas (Priyatno, 2012: 152).

### **3.5.3.3 Uji Heterokedastisitas**

Heterokedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas (Priyatno, 2012: 93).

Dalam Wibowo (2012: 93), suatu model dikatakan memiliki problem heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Gejala ini dapat pula diartikan bahwa dalam model terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Untuk menganalisis heteroskedastisitas digunakan uji Park Gleyser dengan cara mengorelasikan nilai absolute residualnya dengan masing-masing variabel independen. Jika hasil nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi  $>$  nilai alpha-nya (0,05), maka model tidak mengalami heteroskedastisitas.

### **3.5.4 Uji Pengaruh**

Dalam penelitian ini uji pengaruh yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis regresi linear berganda.

#### **3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda**

Menurut Wibowo (2012: 126), model regresi linier berganda dengan sendirinya menyatakan suatu bentuk hubungan linier antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependennya. Dalam penggunaan analisis ini, beberapa hal yang bisa dibuktikan adalah bentuk dan arah hubungan yang terjadi antara variabel independen dan dependen, serta dapat mengetahui nilai estimasi atau prediksi nilai dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya jika suatu kondisi terjadi. Kondisi tersebut adalah naik atau turunnya

nilai masing-masing variabel independen itu sendiri yang disajikan dalam model regresi. Persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

**Rumus 3.3**  
**Regresi Linier Berganda**

**Sumber: Wibowo (2012: 127)**

Dimana :

Y = variabel dependen (kepuasan pelanggan)

a = nilai konstanta

b = nilai koefisien regresi

X1 = variabel independen pertama (harga)

X2 = variabel independen kedua (promosi)

X3 = variabel independen ketiga (kualitas pelayanan)

Xn = variabel independen ke-n

#### **3.5.4.2 Analisis Determinasi ( $R^2$ )**

Analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Koefisien tersebut dapat diartikan sebagai besaran proporsi atau persentase keragaman Y (variabel terikat) yang diterangkan oleh X (variabel bebas) (Wibowo, 2012: 135).

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2(ryx_1)(ryx_2)(rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

**Rumus 3.4**  
**Determinasi ( $R^2$ )**

**Sumber: Wibowo (2012: 136)**

Dimana :

$R^2$  = koefisien determinasi

$r_{yx_1}$  = korelasi variabel  $x_1$  dengan  $y$

$r_{yx_2}$  = korelasi variabel  $x_2$  dengan  $y$

$r_{x_1x_2}$  = korelasi variabel  $x_1$  dengan variabel  $x_2$

### 3.5.5 Rancangan Uji Hipotesis

#### 3.5.5.1 Uji t

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen

(Priyatno, 2010: 68). Rumusnya adalah:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

**Rumus 3.5 Uji t**

**Sumber: Priyatno (2008: 57)**

Dimana :

$r$  = koefisien korelasi sederhana

$n$  = jumlah data atau kasus

Hipotesis dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

$H_0$  = secara parsial X tidak berpengaruh terhadap Y

$H_a$  = secara parsial X berpengaruh terhadap Y

Kriteria penilaian uji t adalah :

- a. Apabila  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh pada variabel dependen.

- b. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh pada variabel dependen.

### 3.5.4.3 Uji F

Menurut Priyatno (2010: 67), uji F ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).  $F_{hitung}$  dapat dicari dengan rumus sebagai berikut :

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

**Rumus 3.6 Uji F**

**Sumber: Priyatno (2010: 67)**

Dimana :

$R^2$  = Koefisien determinasi

n = jumlah data atau kasus

k = jumlah variabel independen

Hipotesis dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

$H_0$  = Variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y

$H_a$  = Variabel X berpengaruh terhadap variabel Y

Kriteria penilaian uji F dengan membandingkan F tabel :

- a. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

### 3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian penulis adalah kantor *counter* Ferry Batam Jet di Jl. RE. Martadinata, Pelabuhan Domestik Sei Kupang, Batam.

#### 3.6.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian yang dilakukan kurang lebih selama 5 (lima) bulan sejak bulan September 2016 sampai dengan Januari 2017 hingga berakhirnya tugas dalam penulisan skripsi ini. Jadwal penelitian dapat dilihat pada tabel 3.4 sebagai berikut :

**Tabel 3.3 Jadwal Penelitian**

Kegiatan	Tahun/Bulan/Pertemuan ke													
	2016										2017			
	Sept		Okt				Nov		Des		Jan			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Perancangan	■	■	■											
Studi Pustaka			■	■	■	■								
Penyusunan Penelitian						■	■							
Penyusunan Kuesioner							■							
Penyerahan Kuesioner									■	■	■			
Bimbingan Penelitian	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Penyelesaian Skripsi													■	■

Sumber: Peneliti, 2016