

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

Desain penelitian adalah suatu rancangan penelitian yang akan digunakan sebagai pedoman untuk melakukan suatu proses penelitian. Desain penelitian berguna bagi semua pihak yang terlibat di dalam proses penelitian. Penelitian yang baik harus didahului dengan perencanaan penelitian agar penelitian tersebut berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan yang hendak diciptakan.

Menurut (Noor, 2011 : 108) Desain penelitian yaitu semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa desain penelitian merupakan keseluruhan proses penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam melaksanakan penelitian mulai dari perencanaan sampai pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada waktu tertentu.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yaitu metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan meneliti hubungan antar variabel, dan metode yang digunakan adalah *survey* melalui penyebaran angket atau kuesioner. Dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen

### 3.2. Operasional Variabel

Menurut Hatch dan Farhady (1981) dalam (Sugiyono, 2012 : 38) secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain.

Variabel kualitas produk sebagai (X1) dan variabel harga sebagai (X2) bertindak sebagai variabel independen atau variabel yang mempengaruhi atau mengakibatkan variabel dependen, sedangkan kepuasan konsumen (Y) bertindak sebagai variabel dependen atau dipengaruhi atau variabel yang diakibatkan oleh variabel independen.

#### 3.2.1. Variabel Independen

Menurut (Sugiyono, 2012 : 39) variabel independen sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas produk (X1) dan Harga (X2).

Menurut Lovelock, et.al. 1994 dalam (Tjiptono, 2008 : 25) Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa dan perusahaan tertentu konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor dan dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk manufaktur antara lain:

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti yang dibeli.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal di pakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik mobil yang menarik, model atau desain yang artistic, warna dan sebagainya.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Dalam penelitian ini menggunakan indikator yang mencirikan harga menurut (Tjiptono, 2008 : 456) yaitu :

1. Keterjangkauan harga

Harga harus terjangkau oleh daya beli atau kemampuan konsumen.

2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk

Harga harus memberikan gambaran yang sesuai dengan kualitas.

3. Daya saing harga

Harga harus memiliki daya saing dengan harga produk lain yang sejenis.

4. Kesesuaian harga dengan manfaat

Harga harus sesuai dengan manfaat yang diberikan oleh produk kepada konsumen.

**Tabel 3.1 Variabel Independen**

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Produk	Kinerja ( <i>performance</i> )	Likert
	Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan ( <i>features</i> )	Likert
	Keandalan ( <i>reliability</i> )	Likert
	Kesesuaian dengan spesifikasi ( <i>conformance to specifications</i> )	Likert
	Daya tahan ( <i>durability</i> )	Likert
	<i>Serviceability</i>	Likert
	Estetika	Likert
	Kualitas yang dipersepsikan ( <i>perceived quality</i> )	Likert
Harga (X2)	Keterjangkauan harga	Likert
	Kesesuaian harga dengan kualitas produk	Likert
	Daya saing harga	Likert
	Kesesuaian harga dengan manfaat	Likert

**Sumber :** Peneliti, 2017

### 3.2.2. Variabel Dependen

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel *output*, *criteria*, *konsekuensi*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, (Sugiyono, 2012 : 39).

Menurut (Kotler & Keller, 2008 : 139) adapun indikator dari kepuasan konsumen adalah sebagai berikut :

#### 1. Kinerja

Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas dan senang.

#### 2. Harga

Jika perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menurunkan harga atau meningkatkan pelayanannya, mungkin laba akan menurun. Perusahaan mungkin dapat meningkatkan profitabilitasnya dengan cara lain selain peningkatan kepuasan.

#### 3. Ekspektasi

Ekspektasi ini berasal dari pengalaman pembelian masa lalu, nasihat teman dan rekan, serta informasi dan janji pemasar dan pesaing.

**Tabel 3.2 Tabel Variabel Dependen**

Variabel	Indikator	Skala
	Kinerja	Likert
Kepuasan Konsumen(Y)	Harga	Likert
	Ekspektasi	Likert

**Sumber: Peneliti, 2017**

### **3.3. Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1. Populasi**

Menurut (Sugiyono, 2012 : 80) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen PT Hansway Indonesia di Batam. Ukuran populasi (N) adalah 112 pelanggan.

#### **3.3.2. Sampel**

Menurut (Sugiyono, 2012 : 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi yang digunakan sebagai sampel. Jadi sampel dalam penelitian ini sama dengan populasi yaitu 112 orang. Menurut (Sugiyono, 2012 : 85) sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil.

Isilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

### **3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

#### **3.4.1. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam (Sugiyono, 2012 : 137) teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa teknik yaitu melalui wawancara, angket, dan observasi.

Teknik yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data pada PT Hansway Indonesia di Batam yaitu:

##### **1. Angket (Kuesioner)**

Menurut (Sugiyono, 2012 : 142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pertanyaan– pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner, atau daftar pertanyaan terperinci dan lengkap. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner adalah skala Likert dengan kriteria sebagai berikut :

**Tabel 3.3 Skala Likert**

No	Jawaban	Kode	Bobot
1	Sangat setuju	ST	5
2	Setuju	S	4
3	Ragu-ragu	RR	3
4	Tidak setuju	TS	2
5	Sangat tidak setuju	STS	1

**Sumber :** (Sugiyono, 2012 : 93)

## 2. Observasi

Menurut Hadi (1986) dalam (Sugiyono, 2012 : 145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Cara pengambilan data dengan menggunakan mata untuk mengamati kegiatan yang berlangsung tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Suatu bentuk penelitian yang dilakukan peneliti dengan melakukan pengamatan atau terjun langsung ke objek penelitian dan mengamati tentang pengaruh kualitas produk, harga terhadap kepuasan pelanggan.

### 3.4.2. Alat pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

### 1. Data Primer

Menurut (Kountur, 2007 : 182) data primer adalah data yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumber utamanya. Data primer dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh secara langsung dari jawaban responden melalui penyebaran kuesioner.

### 2. Data sekunder

Menurut (Kountur, 2007 : 178) data sekunder adalah data yang bersumber dari hasil penelitian orang lain yang dibuat untuk maksud yang berbeda. Data tersebut dapat berupa fakta, table, gambar, dan lain-lain. Data sekunder dapat juga berupa referensi buku, makalah, materi perkuliahan yang berhubungan dengan objek data yang akan diteliti oleh penulis khususnya yang berkaitan dengan kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan.

## **3.5. Metode Analisis Data**

Untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis, diperlukan metode penelitian penelitian. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu metode kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan

masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah di ajukan dikemukakan oleh (Sugiyono, 2012 : 147).

### **3.5.1. Analisis Deskriptif**

Menurut (Sugiyono, 2012 : 147) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis ini berdasarkan bantuan komputer dan paket aplikasi atau program statistic yaitu program SPSS 21 (*Statistical Package for the Social Sciences*). Dengan program SPSS tersebut, beberapa pengujian terhadap data yang terkumpul akan dianalisis untuk memberikan pengaruh kualitas produk, harga terhadap kepuasan pelanggan. Analisis deskriptif dilakukan dengan menyusun tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk ke dalam kategori : sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, sangat tidak setuju.

Pada analisis statistika deskriptif, analisis data yang dilakukan bertujuan untuk menjelaskan tingkah laku data bagi kelompok data yang bersangkutan. Dalam penelitian ini statistika deskriptif akan digunakan untuk mengelompokkan data berdasarkan variabel dan untuk menjawab hipotesis deskriptif terkait masalah penelitian. Dalam mengukur hipotesis penelitian ini, rumus yang digunakan untuk mengukur rentang skala adalah :

**Rumus 3.1** Rentang Skala

$$RS = \frac{N(M - 1)}{M}$$

**Sumber :** Umar (2009 : 164)

N = Jumlah Sampel

M = Jumlah alternative item jawaban

RS = Rentang Skala

$$RS = \frac{112(5-1)}{5}$$

$$RS = 89,6$$

Penelitian yang dilakukan pada populasi (tanpa diambil sampelnya) jelas akan menggunakan statistic deskriptif dalam analisisnya.

Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menyajikan informasi atau mendeskripsikan dari variabel independen yaitu Kualitas Produk dan Harga, serta variabel dependen adalah Kepuasan Pelanggan.

**Tabel 3.4 Rentang Skala**

Rentang Skala	Kriteria
112 - 201,6	Sangat Tidak Setuju
201,7- 291,2	Tidak Setuju
291,3 - 380,8	Ragu-Ragu
380,9 – 470,4	Setuju
470,5 - 560	Sangat Setuju

**Sumber :** Peneliti, 2017

**3.5.2. Uji Kualitas Data**

Pada proses pengolahan hasil data penelitian, maka perlu dilakukan pengujian kualitas data sebelum diolah dan dianalisa. Untuk keperluan penelitian

ini maka peneliti membutuhkan alat ukur atau skala untuk mengukur dan memakai apa yang akan diteliti. Ada dua konsep untuk mengukur kualitas data, yaitu : Uji Validitas dan Uji reliabilitas.

### **3.5.2.1. Uji Validitas**

Menurut (Sugiyono, 2012 : 276) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti.

Uji validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Karena data penelitian menggunakan skala likert maka digunakan metode *pearson correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Tingkat validitas kuesioner diukur berdasarkan uji signifikansi korelasi pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi terhadap skor item-total (Priyatno, 2011: 19). Dalam uji validitas ini, jika korelasi *Pearson* positif dan besarnya lebih dari 0,05 maka item yang bersangkutan dinyatakan valid, jika nilainya kurang dari 0,05 maka item yang bersangkutan dinyatakan tidak valid dan dikeluarkan dari kuesioner atau digantikan dengan pernyataan perbaikan. Uji validitas yang digunakan dalam rumus sebagai berikut :

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

**Rumus 3.2** Pearson Product

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

Keterangan :

$r_{xy}$  : Koefisien Korelasi xy

$i$  : Skor item

$x$  : Skor Total dari x

$n$  : Jumlah banyaknya subjek

Menurut Kriteria diterima atau tidaknya suatu data yaitu jika :

1. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, 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

Menurut (Sugiyono, 2012 : 268) suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu yang berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda.

Menurut (Noor, 2011 : 165) uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60.

**Rumus 3.3** Cronbach's Alpha

$$r_{ii} \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma_1^2} \right]$$

**Sumber :** (Noor, 2011 : 165)

Keterangan :

$r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen

$K$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma^2$  = Jumlah butir pertanyaan

$\sigma_1^2$  = Varians total

### 3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik digunakan untuk menguji apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian baik atau tidak. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas

#### 3.5.3.1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Variabel regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal dinyatakan oleh (Wibowo, 2012 : 61).

Uji ini dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng, *bell-shaped curve* dikemukakan oleh (Wibowo, 2012 : 61).

Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan histogram *regression residual*, grafik normal *probability plots*, dan *scatterplot* dengan dasar pengambilan keputusan:

1. Berdasarkan histogram *regression residual*, disimpulkan model memiliki distribusi normal jika bentuk kurva menyerupai lonceng, *bell shaped*.
2. Pada diagram normal P-P *Plot regression standardized*, keberadaan titik-titik berada pada sekitar garis dan pada *scatter plot* nampak menyebar, hal ini menunjukkan bahwa model berdistribusi normal.
3. Keberadaan titik-titik pada *scatter plot* menyebar secara acak di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu X dan Y, maka data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas. Tampilan ini menunjukkan bahwa model berdistribusi normal.

### **3.5.3.2. Uji Multikolinearitas**

Dalam persamaan regresi tidak boleh terjadi multikolinearitas, maksudnya tidak boleh ada korelasi variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut. Jika pada model persamaan tersebut terjadi gejala multikolinearitas itu berarti sesama variabel bebasnya terjadi korelasi,(Wibowo, 2012 : 87).

Salah satu cara untuk mendeteksi multikolinearitas adalah dengan menggunakan atau melihat tool uji yang disebut dengan *Variance Inflation Faktor*

(VIF). Caranya dengan melihat nilai variabel bebas terhadap variabel terikatnya, berdasarkan nilai VIF tersebut, jika kurang dari 10 itu menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinearitas di katakan oleh (Wibowo, 2012 : 87).

### **3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas**

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. Uji heteroskedastisitas diperlukan untuk menguji ada tidaknya gejala ini dinyatakan oleh (Wibowo, 2012 : 93).

### **3.5.4. Uji Pengaruh**

Uji pengaruh yang digunakan di dalam penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut :

#### **3.5.4.1. Regresi Linier Berganda**

Menurut (Wibowo, 2012 : 126) analisis regresi linier berganda pada dasarnya merupakan analisis yang memiliki pola teknis dan substansi yang hampir sama dengan analisis linier sederhana, hanya saja terdapat perbedaan pada jumlah variabel independen yang merupakan variabel penjelas jumlahnya lebih dari satu buah.

Model analisis ini digunakan dengan alasan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikatnya yaitu antara kualitas produk (X1), dan harga (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Selain itu juga untuk mengetahui sejauh mana besarnya pengaruh antara variabel terikatnya, baik secara simultan maupun parsial. Spesifikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

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

**Rumus 3. 4** Regresi Linier Berganda

**Sumber:** (Sanusi, 2011 : 135)

Keterangan :

Y = Kepuasan konsumen

a = Nilai Konstanta

b = Nilai Koefisien Regresi

X1 = Kualitas produk

X2 = Harga

E = Variabel pengganggu

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

Analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah 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).

Berikut diberikan contoh penerapan koefisien determinasi dengan menggunakan dua buah variabel independen dikemukakan oleh Wibowo (2012: 136) maka rumusnya adalah sebagai berikut :

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

**Rumus 3.5 Uji Determinasi**

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

Keterangan :

$R^2$  = Koefisien Determinasi

$ryx_1$  = Korelasi Variabel  $x_1$  dengan Y

$ryx_2$  = Korelasi Variabel  $x_2$  dengan Y

$rx_1x_2$  = Korelasi Variabel  $x_1$  dengan variabel  $x_2$

Uji  $R^2$  (Koefisien determinasi) ini untuk melihat kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen. Nilai  $R^2$  mempunyai range antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Semakin besar nilai  $R^2$  (mendekati satu) semakin baik hasil regresi tersebut, dan semakin mendekati nol berarti jelek hasil regresinya, artinya variabel dependen secara keseluruhan tidak mampu menjelaskan variabel independen

### 3.5.5. Uji Hipotesis

Pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan secara simultan dengan *F-Test* dan secara individu (parsial) dengan *t-Test* dijabarkan sebagai berikut :

#### 3.5.5.1. Uji t (Parsial)

Uji statistik T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen, Rumus T hitung adalah :

$$T = \frac{R\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-R^2}}$$

**Rumus 3.6** T hitung

**Sumber :** (Sanusi, 2011 : 123)

Keterangan :

T = Nilai T

R = Koefisien korelasi

$R^2$  = Koefisien determinasi

n = Banyaknya sampel

Nilai t hitung ini akan dibandingkan dengan nilai t tabel dengan taraf kesalahan tertentu. Kaidah dalam uji ini menurut (Sanusi, 2011 : 128) adalah:

1.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ .
2.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ .

### 3.5.5.2. Uji Statistik F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk melihat apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen, Rumus F hitung adalah :

$$F = \frac{(r_{y12})^2}{1 - (r_{y12})^2} \left[ \frac{n - k - 1}{k} \right] \quad \text{Rumus 3.7 F hitung}$$

**Sumber :** (Sanusi, 2011 : 126)

Keterangan :

F = Nilai F

$R^2$  = Koefisien determinasi

K = Banyaknya variabel bebas

n = Banyaknya sampel

Apabila F tabel > F hitung, maka H0 diterima dan Ha ditolak. Apabila F tabel < F hitung, maka H0 ditolak dan Ha diterima. Dengan tingkat signifikansi 95 persen ( = 5 %). Apabila angka probabilitas signifikansi > 0,05, maka H0 diterima dan H1 ditolak.

## 3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

### 3.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian penulis adalah PT Hansway Indonesia di kota Batam, yang berada Citra Super Mall, Jalan Duyung, SungaiBatu Ampar, Batam. Adapun kuesioner yang diberikan adalah tentang pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen PT Hansway Indonesia

### 3.6.2. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian yang digunakan untuk melakukan kegiatan penelitian untuk penulisan skripsi ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 3.5 Jadwal penelitian**

Keterangan	September 2017				Oktober 2017				November 2017				Desember 2017				Januari 2018			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul				■																
Bab I					■	■														
Bab II							■	■												
Bab III									■	■										
Kuesioner										■	■									
Mengolah Data													■	■						
Bab IV															■	■				
Bab V																	■	■		
Daftar Pustaka																			■	■
Daftar Isi																			■	■
Abstrak																			■	■
Penyerahan Hasil Penelitian																				■

**Sumber :** Peneliti, 2017