

BAB III

METODE PENELITIAN

3. 1. Desain Penelitian

Desain penelitian memberikan prosedur untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyusun atau menyelesaikan masalah dalam penelitian. Desain penelitian merupakan dasar dalam melakukan penelitian, oleh karena itu desain penelitian yang baik akan menghasilkan penelitian yang efektif dan efisien. Desain penelitian merupakan struktur penelitian untuk memperoleh bukti-bukti empiris dan menjawab pertanyaan penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan serta meringkaskan berbagai kondisi, situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi. Metode deskriptif dapat dilakukan pada penelitian studi kasus ataupun survei, dan dalam penelitian ini peneliti menggunakan format deskriptif survei yakni suatu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok, yang diarahkan untuk menjelaskan mengapa suatu keadaan atau situasi terjadi. Survei dalam penelitian ini dimaksudkan untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT Batamindo Executive Village (Southlinks).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Cresweel (2010: 24) menyatakan bahwa pendekatan kuantitatif adalah

pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan prosentase tanggapan mereka. Alasan menggunakan pendekatan kuantitatif karena penelitian ini pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Pendekatan penelitian yang dalam menjawab permasalahan penelitian memerlukan pengukuran yang cermat terhadap variabel-variabel dari objek yang diteliti untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terlepas dari konteks waktu, tempat dan situasi.

Tabel 3.1 Desain Penelitian

Tujuan Penelitian	Desain Penelitian		
	Jenis Penelitian	Unit Analisis	Rentan Waktu (<i>Time Horison</i>)
Untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT Batamindo Executive Village (Southlinks).	Deskriptif	Individu	Studi satu tahap (<i>one shot study</i>)
Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT Batamindo Executive Village (Southlinks).	Deskriptif	Individu	Studi satu tahap (<i>one shot study</i>)

Sumber: Wibowo (2012: 21)

Data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner sebagai

alat analisis. Kuesioner diperoleh langsung dari responden yaitu pelanggan PT Batamindo Executive Village (Southlinks) yang terpilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan peneliti.

2. Data Sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara. Data yang didapatkan dari arsip yang dimiliki organisasi/instansi, studi pustaka, penelitian terdahulu, literatur, dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

3. 2. Definisi Operasional

Operasional dibutuhkan sebagai acuan dalam penggunaan instrumen penelitian untuk pengolahan data selanjutnya. Pengertian operasional variabel adalah melekatkan arti pada suatu variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel itu (Supomo dan Indriantoro, 2012: 69). Pengertian operasional variabel penelitian ini kemudian diuraikan menjadi Indikator Empiris (IE) yang meliputi:

1. Variabel Tidak Terikat

Variabel tidak terikat atau *variable penyebab (independent variable)* adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain. Dalam penelitian ini variabel tidak terikatnya adalah kepuasan pelanggan (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2).

2. Variabel Terikat

Variabel terikat atau *variabel tergantung (dependent variable)* adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Di dalam

penelitian ini variabel terikat adalah loyalitas pelanggan (Y) yang merupakan suatu ketentuan untuk mengidentifikasi semua pilihan yang mungkin untuk memecahkan persoalan dan menilai pilihan-pilihan secara sistematis dan obyektif serta sasaran-sasaran yang menentukan pengaruh loyalitas pelanggan.

Tabel 3.2 Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kepuasan pelanggan (X ₁) (Chinomona dan Sandada, 2013)	Perbedaan/kesenjangan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah pembelian	1. Memenuhi harapan pelanggan 2. Pemenuhan layanan yang terbaik 3. Pengevaluasian pelanggan	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala Likert
Kualitas pelayanan (X ₂) (Kotler dan Keller, 2009)	Persepsi pelanggan terhadap perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan kinerja aktual yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan	1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>)	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala Likert
Loyalitas pelanggan (Y) (Cerri	Sikap positif konsumen terhadap suatu produk/jasa maupun pada perusahaan itu sendiri yang disertai dengan komitmen untuk membeli produk /jasa perusahaan tersebut dan merekomendasika	1. Pembelian berulang 2. Peningkatan jumlah pembelian 3. Merekomendasikan kepada orang lain	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala Likert

Shpetim, 2012)	nya pada pihak lain		
-------------------	------------------------	--	--

3. 3. Populasi dan Sampel

3. 3. 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012: 115). Populasi ini terdiri dari elemen-elemen dimana masing-masing elemen memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota populasi (Wibisono, 2009: 88). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT Batamindo Executive Village (Southlinks) Kota Batam sebanyak 2.715 orang. Berdasarkan studi pendahuluan diketahui bahwa jumlah pelanggan yang terdaftar di PT Batamindo Executive Village (Southlinks) yaitu 2.715 orang.

3. 3. 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012: 116). Sampel yang diambil tidak akan liar, dimana syarat penentuan sampel yang baik harus memenuhi 2 elemen utama, pertama cermat (*accuracy*) yaitu sampel tersebut memberikan reaksi terlalu berlebihan serta dapat mewakili populasi secara wajar. Kedua tepat (*Precision*) yaitu sampel yang dapat meneliti populasi secara wajar dengan meneliti sampel yang tepat dan sesuai dengan mempertimbangkan tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini penentuan sampel didasarkan atas pertimbangan pribadi atau pemilihan sample berdasarkan pertimbangan (*Judgment Sampling*). Menurut Indriantoro dan Supomo (2012: 133) pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan merupakan tipe pemilihan sampel secara tidak acak yang informasinya diperoleh dengan menggunakan pertimbangan tertentu (umumnya disesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian).

Menentukan besarnya sampel menggunakan rumus Slovin. Besar sample sebanyak 100 sampel yang diambil dari jumlah populasi sebanyak 2.715 orang. Dirumuskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Rumus 3.1 Metode Slovin

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

1 = Konstanta

e^2 = Kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir sebesar 10%

Dengan menggunakan rumus slovin peneliti menarik sampel sebesar perbandingan 2.715 populasi dibagi 28,15 sehingga menjadi 96,44 sampel dibulatkan menjadi 100 sampel.

$$n = \frac{2.715}{(2.715) (0,10)^2 + 1}$$

$$n = \frac{2.715}{28,15}$$

$$n = 96,447 \text{ (Dibulatkan 100).}$$

3. 4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data tentang hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui penyebaran angket (kuesioner), wawancara (*interview*), Studi Dokumentasi, dan Studi kepustakaan.

1. Metode Angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah alat pengumpulan data berupa daftar pertanyaan tertulis untuk memperoleh keterangan dari sejumlah responden. Pengumpulan data penelitian pada kondisi tertentu kemungkinan tidak memerlukan kehadiran peneliti. Pertanyaan peneliti dan jawaban responden dapat dikemukakan secara tertulis melalui suatu kuesioner. Metode ini digunakan untuk pengambilan data mengenai hubungan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Kuesioner yang dipakai di sini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan dan pengukurannya menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Sebelum membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu dibuat kisi-kisi instrumen dengan menjabarkan variabel menjadi indikator yang akan diukur, hal ini digunakan sebagai patokan untuk menyusun instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat negatif sampai sangat positif dengan 5 (lima) alternatif jawaban. Masing-masing memiliki nilai sebagai berikut :

SS (Sangat Setuju) = 5

S (Setuju)	= 4
RR (Ragu-ragu)	= 3
TS (Tidak Setuju)	= 2
STS (Sangat Tidak Setuju)	= 1

2. Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survei yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian (Supomo dan Indriantoro, 2012: 152). Teknik wawancara dilakukan jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Dalam penyusunan kripsi ini, wawancara dilakukan dengan pimpinan organisasi, karyawan dan pelanggan.

3. Studi Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2012: 215). Studi Dokumentasi yang dilakukan yaitu dengan melakukan penelusuran terhadap dokumen-dokumen yang mendukung penelitian.

4. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan untuk menggali teori-teori yang telah berkembang dalam bidang ilmu yang berkepentingan, mencari metode-metode serta teknik penelitian. Pengumpulan data dapat berasal dari literatur, majalah,

internet, dan hasil penelitian sebelumnya yang diperoleh dari perpustakaan serta yang berkaitan dengan masalah penelitian

3. 5. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik (Supomo dan Indriantoro, 2012: 12). Metode analisis data yang digunakan menggunakan program statistik SPSS versi 20.0 adalah:

3. 5. 1. Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif merupakan metode yang menjelaskan suatu data yang telah dikumpulkan dan diringkas pada aspek-aspek penting berkaitan dengan data tersebut. Biasanya meliputi gambaran atau mendeskriptifkan suatu data mean, median, modus, range, varian, frekuensi, nilai maksimum, nilai minimum, dan standar deviasi (Wibowo, 2012: 24).

Metode analisis deskriptif ini biasanya meliputi kegiatan berupa penyajian data berupa grafik dan table dan melakukan kegiatan peringkasan data dan penjelasan data berupa letak, data, bentuk data dan varian data. Data diperoleh dari data primer berupa kuesioner yang telah diisi oleh sejumlah responden penelitian.

3. 5. 2. Uji Kualitas Data

Terhadap kuesioner yang dipakai dalam penelitian dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas data penelitian.

3. 5. 2. 1. Uji Validitas Data

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Validitas data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat (Supomo dan Indriantoro, 2012: 181). Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan perkataan lain instrumen tersebut dapat mengukur konsep sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti.

Dalam penelitian ini validitas yang digunakan adalah validitas internal, validitas yang dicapai apabila terdapat kesesuaian antara bagian-bagian instrumen secara keseluruhan. Dengan kata lain sebuah instrumen dikatakan memiliki misi instrumen secara keseluruhan yaitu mengungkap data dari variabel yang dimaksud.

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 signifikansi terhadap skor total item (Wibowo, 2012: 36).

Untuk pengujian instrument pengumpulan data berupa uji validitas dengan menggunakan pengujian validitas yang paling umum yaitu penggunaan Korelasi *Bivariate Pearson (Pearson Product Moment)*. Analisis ini dilakukan dengan mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor totalnya. Jumlah ini dari keseluruhan item merupakan skor total dari item tersebut. Suatu item yang memiliki korelasi yang signifikan dengan skor totalnya dapat diartikan bahwa item tersebut memiliki arti mampu memberikan dukungan dalam mengungkapkan

apa yang ingin diteliti oleh peneliti.

Besarnya nilai koefisien Korelasi *Pearson Product Moment* dapat diperoleh dengan rumus seperti 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 3.2 *Pearson Product Moment*

Keterangan :

r_{ix} = Koefisien 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 dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika :

- a. Jika r hitung $\geq r$ table (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
- b. Jika r hitung $< r$ table (uji dua sisi dengan sig 0,05) 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 Data

Menurut Sugiyono (2012: 121) instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena

instrumen sudah baik. Reliabilitas juga dapat berarti indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur.

Ada beberapa metode yang digunakan untuk mnguji reliabilitas alat ukur misalnya, metode *Anova Hoyt*, *Formula Flanagan*, *Formula Belah Dua Spearman-Brown*, dan metode Test Ulang. Namun metode uji reliabilitas yang paling sering digunakan dan begitu umum untuk uji instrument pengukuran data yaitu metode *Cronbach's Alpha*.

Untuk mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dapat digunakan suatu rumusan sebagai berikut.

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

Rumus 3. 3 *Cronbach's Alpha*

Dimana :

r_{11} = Reliabilitas instrument

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varian pada butir

$\sigma 1^2$ = Varian total

Uji reliabilitas ini hanya dilakukan pada data yang dinyatakan valid. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data reliabel atau tidak jika nilai alpha lebih > 0,60. Nilai yang kurang dari 0,60 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0,70 dapat diterima dan nilai diatas 0,80 dianggap baik. Beberapa peneliti berpengalaman merekomendasikan dengan cara membandingkan nilai

dengan tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas berikut ini:

Tabel 3.3 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: 40)

3. 5. 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi digunakan untuk memberikan pre-test atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrument yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data, dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diproses, sehingga syarat untuk mendapatkan data yang tidak bias menjadi terpenuhi (Wibowo, 2012: 61).

3. 5. 3. 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digunakan akan berbentuk lonceng (*bell-shaped*) (Wibowo, 2012: 61).

Untuk mengujinya digunakan *normal probability plot* yang apabila grafik menunjukkan penyebaran data yang berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

3. 5. 3. 2. Uji Multikolinearitas

Di dalam persamaan regresi tidak boleh terjadi multikolinearitas, maksudnya tidak boleh ada korelasi atau hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut. Jika pada model persamaan tersebut terjadi gejala multikolinearitas itu berarti sesama variabel bebasnya terjadi korelasi (Wibowo, 2012: 87).

Gejala multikolinearitas dapat diketahui melalui suatu uji yang dapat mendeteksi dan menguji apakah persamaan yang dibentuk terjadi gejala multikolinearitas. Salah satu cara dari beberapa cara untuk mendeteksi gejala multikolinearitas adalah dengan menggunakan atau melihat *Variance Inflation Factor* (VIF). Korelasi yang bebas multikolinearitas memiliki nilai VIF kurang dari 10.

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. Untuk melakukan uji tersebut ada beberapa metode yang dapat digunakan, misalnya metode Barlet dan Rank Spearman atau Uji Spearman's rho, metode grafik Park Gleyser. Uji Heteroskedastisitas dengan menggunakan metode Gleyser jika hasil nilai probabilitasnya memiliki signifikansi $>$ nilai alpha nya 0,05 maka model tidak mengalami

heteroskedastisitas (Wibowo, 2012: 93).

3. 5. 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda pada dasarnya merupakan analisis yang memiliki pola teknis dan substansi yang hampir sama dengan analisis regresi sederhana. Analisis ini memiliki perbedaan dalam hal jumlah variabel independen yang merupakan variabel penjelas jumlahnya lebih dari satu buah. Variabel penjelas yang lebih dari satu yang memiliki; hubungan-pengaruh, dengan, dan terhadap variabel yang dijelaskan atau variabel dependen (Wibowo, 2012: 126).

Analisis regresi berganda dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen (terikat) dan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebagai variabel independen (bebas), maka persamaan regresi berganda dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Rumus 3. 4 Persamaan
Regresi

Keterangan:

Y = Loyalitas pelanggan

β_0 = konstanta

X_1 = Kepuasan pelanggan

X_2 = Kualitas pelayanan

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = koefisien parsial

ϵ = variabel pengganggu

3. 5. 5. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui seberapa besar hubungan masing-masing variabel independen secara parsial (individu) diukur dengan menggunakan uji t-statistik, sedangkan hubungan variabel independen secara sama-sama (simultan) dengan variabel dependen digunakan uji anova atau F-test.

1. Uji t atau Uji Parsial

Untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berhubungan signifikan dengan variabel dependen dilakukan uji t atau t-student. Uji t dihitung dengan rumus sebagai berikut :

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

Rumus 3.5 Nilai t

Hipotesis uji t : $H_0 = b_1, b_2 = 0$, masing-masing variabel dependen tidak berhubungan signifikan dengan variabel dependen. $H_a = b_1, b_2 \neq 0$, masing-masing variabel independen berhubungan signifikan dengan variabel dependen.

Dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 dan *degree of freedom* (dk) : $n - k$, maka diperoleh nilai t_{tabel} . Adapun tahap untuk menguji signifikansi adalah sebagai berikut:

1. Membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} .

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya masing-masing variabel independen berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variabel independen.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, artinya masing-masing variabel independen tidak berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variabel dependen.

2. Membandingkan tingkat signifikansi dengan α (0,05).

- a. Kalau nilai sig. $< \alpha \rightarrow$ tolak H_0 , artinya masing-masing variabel independen berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variabel dependen.
- b. Kalau nilai sig. $\geq \alpha \rightarrow H_0$ tidak ditolak, menerima H_0 artinya masing-masing variabel independen tidak berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variabel dependen.

2. Uji F atau Uji Simultan

Pengujian simultan bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel independen secara bersama-sama dengan variabel dependen. Hipotesis uji F : $H_0 = b_1, b_2 = 0$, variabel independen secara simultan tidak signifikan berhubungan dengan variabel dependen. $H_a = b_1, b_2 \neq 0$, variabel independen secara simultan berhubungan signifikan dengan variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan dilakukan dengan cara:

- a. Jika tingkat signifikansi $< \alpha$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya semua variabel independen berhubungan signifikan dengan perubahan nilai variabel dependen.
- b. Jika tingkat signifikansi $> \alpha$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya semua variabel independen tidak berhubungan signifikan dengan perubahan variabel dependen.

Untuk menghitung nilai F dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{r^2}{1-r^2} (n-2)$$

Rumus 3. 6 Nilai F

Keterangan:

F : Nilai f

r^2 : Koefisiendeterminasi

n : Banyaknya sampel

3. 5. 6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan nilai yang digunakan untuk melihat sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya (Wibowo, 2012: 121). Nilai ini merupakan ukuran ketetapan / kecocokan garis regresi yang diperoleh dari pendugaan data yang diobservasi atau diteliti. Nilai R^2 dapat diinterpretasikan sebagai presentase nilai yang menjelaskan keragaman nilai Y, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti. R^2 dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{\text{Sum of Square Regression}}{\text{Sum of Square Total}}$$

Rumus 3.7 Koefisien Determinasi (R^2)

3. 6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3. 6. 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT Batamindo Executive Village (Southlinks) yang beralamat di Jalan Gajah Mada KM 9, Sei ladi, Kecamatan Sekupang, Batam.

