

## **Bab III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Menurut Singarimbun dan Effendi (2002), penelitian *explanatory* merupakan penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang akan diteliti serta untuk mengetahui hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya

#### **B. Definisi Konseptual**

Definisi Konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bebas : Kualitas Pelayanan (X)

ada lima komponen atau karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan , yaitu sebagai berikut :

a. *Tangible* (berwujud)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : gedung, gudang

dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

b. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan memuaskan pelanggan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c. *Responsiveness* (ketanggapan)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

d. *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competen*), dan sopan santun (*courtesy*).

e. *Emphaty* (perhatian)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan

pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2. Variabel Terikat : Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan Pelanggan adalah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk/jasa yang ia rasakan dengan harapannya.

### **C. Definisi Oprasional**

Definisi operasional dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. Definisi Operasional Variabel penelitian

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Item</b>
Kualitas Pelayanan (X)	Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan hotel yang mencakup <i>Tangible</i> (berwujud), <i>Reliability</i> (keandalan), <i>Responsiveness</i> (ketanggapan), <i>Assurance</i> (Jaminan atau Kepastian), dan <i>Emphaty</i> (perhatian).	<i>Tangible</i> (berwujud) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan, serta penampilan pegawainya	Kondisi area parkir : - Lahan parkir luas - Penerangan parkir - Keamanan parkir  Kebersihan : - Lobi hotel. - Kamar hotel - Kamar mandi - Ruang makan  Kebersihan karyawan : - Berpakaian
		<i>Reliability</i> (kehandalan) Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan memuaskan pelanggan.	- Kecepatan pelayanan reservasi check in.  - Ketepatan pelayanan proses check out.  - Kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan
		<i>Responsiveness</i> (ketanggapan) kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap.	- Ketanggapan karyawan dalam memberikan pelayanan.  - Kesediaan karyawan dalam membantu tamu.  - Penanganan karyawan terhadap keluhan tamu .
		<i>Assurance</i> (jaminan dan kepastian), Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.	- Pengetahuan karyawan mengenai informasi diluar hotel.  - Kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan.  - kepercayaan pelanggan terhadap karyawan hotel.
<b>Variabel</b>	<b>Definisi Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Item</b>

		<i>Empathy</i> (perhatian) Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Karyawan memberikan perhatian</li> <li>- Mengatasi keluhan tamu hotel</li> <li>- Kemampuan karyawan hotel memberikan informasi yang jelas mengenai fasilitas hotel.</li> </ul>
Kepuasan Pelanggan (Y)	kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk/jasa yang ia rasakan dengan harapannya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelanggan menceritakan pengalaman</li> <li>- Tetap setia pada produk/jasa tersebut</li> <li>- Merekomendasikan kepada orang lain.</li> <li>- Melakukan pembelian berulang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelanggan memberikan informasi kepada orang lain</li> <li>- Menceritakan hal-hal positif yang dialami kepada orang lain</li> <li>- Pelanggan akan lebih memprioritaskan hotel ini</li> <li>- Pelanggan tidak akan beralih ke hotel lain</li> <li>- Pelanggan akan merekomendasikan kepada orang lain.</li> <li>- Pelanggan akan kembali menggunakan pelayanan hotel</li> </ul>

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Singarimbun dan Effendy (2002), populasi adalah keseluruhan individu atau objek yang akan diamati. Populasi bisa berupa subjek yang mempunyai kualitas. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang menggunakan jasa Hotel Lusy sekitar 1002 per Januari sampai April 2012.

### 2. Sampel

Menurut Singarimbun dan Effendy (2002), sampel adalah sebagai dari populasi yang memiliki sifat-sifat utama dari populasi dan dijadikan sebagai perwakilan atau representasi dalam penelitian. Penentuan besarnya sampel dalam penelitian ini dihitung dengan rumus *Slovin* :

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

Keterangan :

n : Banyaknya unit sampel

N : Banyaknya unit populasi

d : Taraf nyata 0,1

1 : Bilangan Konstan (Sugiyono, 2007)

$$n = \frac{1002}{1002(0,1^2)+1} = \frac{1002}{1002(0,01)+1} = \frac{1002}{10+1} = \frac{1002}{11} = 91$$

Dengan demikian maka besarnya sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 91 sampel populasi.

### **E. Teknik Sampling**

Metode pengambilan sampel penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dimana siapa saja yang secara kebetulan dapat digunakan sebagai sampel apabila cocok dengan sumber data (Sugiono, 2004) metode *accidental sampling* adalah bagian dari (*nonprobability sampling*). Dalam *accidental sampling*, setiap tamu hotel dapat menjadi bagian dari sampel apabila cocok untuk sumber data dalam penelitian.

### **F. Jenis Data**

Jenis penelitian ini meliputi :

### **1. Data Primer (*Primary Data*)**

Menurut Indriantoro (2002) Data Primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data Primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Data Primer merupakan data yang diperoleh berdasarkan pada jawaban responden terhadap kuisisioner.

Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui Wawancara atau interiviu adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (interviewer) untuk memperoleh informasi dari terwawancara.

- a. Kuisisioner atau angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui. Dipandang dari cara menjawab kuisisioner dapat dibedakan atas :
  - Kuisisioner terbuka : kuisisioner yang memberi kesempatan kepada responden untuk menjawab dengan kalimat sendiri.
  - Kuisisioner tertutup : kuisisioner tertutup yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.
- b. Observasi adalah cara pengambilan data dengan pengamatan langsung yang dapat dilakukan dengan menggunakan seluruh alat indera.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Data sekunder data tambahan yang diperoleh dari berbagai sumber yang terkait dengan penelitian, seperti buku, atau literatur lain.

### **G. Skala Data**

Skala data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut Singarimbun dan Effendi (2002), skala likert terdiri dari lima alternative jawaban, dimana setiap alternative dapat diberi skor berdasarkan kategori jawaban pada kuisisioner penelitian.

Adapun penentuan skor dengan menggunakan skala likert adalah sebagai berikut :

- |                                    |               |
|------------------------------------|---------------|
| 1. Jawaban (5) Sangat Setuju       | diberi skor 5 |
| 2. Jawaban (4) Setuju              | diberi skor 4 |
| 3. Jawaban (3) Ragu-ragu           | diberi skor 3 |
| 4. Jawaban (2) Tidak setuju        | diberi skor 2 |
| 5. Jawaban (1) Sangat tidak setuju | diberi skor 1 |

### **H. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan :

1. Kuisisioner, yaitu dengan memberikan daftar pernyataan atau angket tertulis dengan menyertakan alternatif jawaban pilihan berganda



2. Dokumentasi, mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber atau referensi yang terkait dengan penelitian, seperti buku, internet, atau literatur lainnya.

## **I. Teknik Pengolahan Data**

Pengolahan data dilakukan dengan teknik :

1. Editing, dilakukan dengan cara memeriksa kembali data yang telah diperoleh, mengenai kesempurnaan jawaban atau kejelasan penulisan.
2. Koding, dilakukan dengan cara memberi kode-kode tertentu pada jawaban didaftar pertanyaan untuk memudahkan pengolahan data.
3. Tabulasi, dilakukan dengan cara merumuskan data dalam tabel setelah diklasifikasikan, berdasarkan kategori yang sama, lalu disederhanakan dalam tabel tunggal.

## **J. Teknik Pengujian Instrumen**

### **1. Uji Validitas**

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 2010). Uji validitas merupakan alat untuk menguji apakah tiap-tiap butir benar-benar telah mengungkapkan faktor atau indikator yang diselidiki. Semakin tinggi validitas suatu alat ukur, semakin tepat alat ukur tersebut mengenai sasaran. Validitas item adalah kecermatan suatu item atau instrumen data dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item dikatakan valid jika terjadi korelasi yang kuat dengan skor totalnya. Hal ini menunjukkan adanya dukungan item tersebut dalam mengungkap sesuatu yang ingin diungkap. Item biasanya berupa pertanyaan atau pernyataan yang ditujukan kepada responden

dengan menggunakan bentuk kuesioner atau angket dengan tujuan untuk mengungkap sesuatu. Pengujian validitas instrument penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus *Korelasi Product Moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{n(\sum Xi^2) - (\sum Xi)^2} \sqrt{n(\sum Yi^2) - (\sum Yi)^2}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara Xi dan Yi

$Xi$  = Skor dari masing-masing variabel (Faktor yang mempengaruhi)

$Yi$  = Skor dari sebuah variabel (skor total)

$n$  = Banyaknya variabel sampel yang dianalisis.

Sumber : Sugiyono (2011)

Teknik uji validasi item dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor total item. Kemudian, pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0.05 dengan uji 2 sisi, yaitu :

- 1) Jika nilai positif dan  $r_{Hitung} > r_{tabel}$ , maka item dinyatakan valid
- 2) Jika  $r_{Hitung} < r_{tabel}$ , maka item dinyatakan tidak valid.

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas Instrumen**

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Hasil
1	0,898	0,206	Valid
2	0,868	0,206	Valid
3	0,898	0,206	Valid
4	0,881	0,206	Valid
5	0,675	0,206	Valid
6	0,544	0,206	Valid
7	0,454	0,206	Valid

8	0,898	0,206	Valid
9	0,800	0,206	Valid
10	0,795	0,206	Valid
11	0,823	0,206	Valid
12	0,819	0,206	Valid
13	0,774	0,206	Valid
14	0,791	0,206	Valid
15	0,827	0,206	Valid
16	0,674	0,206	Valid
17	0,495	0,206	Valid
18	0,823	0,206	Valid
19	0,886	0,206	Valid
20	0,833	0,206	Valid
21	0,511	0,206	Valid
22	0,894	0,206	Valid
23	0,894	0,206	Valid
24	0,939	0,206	Valid
25	0,899	0,206	Valid
26	0,687	0,206	Valid

Sumber : Data diolah 2012

Validitas dari masing-masing item diketahui dengan  $r$  hitung yang dibandingkan dengan  $r$  tabel. Nilai  $r$  tabel untuk 91 responden dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh nilai sebesar 0,206. Bila dibandingkan dengan  $r$  hitung pada tabel 5 diatas maka  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel yang artinya semua item pernyataan valid. Sehingga butir pernyataan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat keandalan alat ukur (kuisisioner). Kuisisioner yang reliabel adalah kuisisioner yang apabila dicobakan berulang-ulang pada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas instrumen yaitu  $> 0,5$  (Arikunto, 2010), cara mengukurnya dengan menggunakan rumus *Alpha Croanbach's* sebagai berikut :

$$r_{ii} = \frac{k}{(k-1)} \left[ 1 - \frac{\sum ab^2}{\alpha t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{ii}$  = Reliabilitas Instrumen

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan atau soal

$\sum ab^2$  =  $\sum$  Varians butir pertanyaan

$\alpha t^2$  = Varians Total

Sumber : Sugiyono (2011)

Pengukuran nilai menggunakan program SPSS 16.0 dengan rumus *Alpha Crombach*. Semakin besar nilai alpanya, maka semakin tinggi reliabilitas dan sebaliknya. Hasil uji reliabilitas terhadap variabel X dan Y dapat dilihat pada tabel 6.

**Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

No	Variabel	Alpha	Keterangan
1	<i>Tangible</i> (X <sub>1</sub> )	0,784	Reliabel
2	<i>Reliability</i> (X <sub>2</sub> )	0,828	Reliabel
3	<i>Responsiveness</i> (X <sub>3</sub> )	0,820	Reliabel
4	<i>Assurance</i> (X <sub>4</sub> )	0,751	Reliabel
5	<i>Emphaty</i> (X <sub>5</sub> )	0,844	Reliabel
6	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,796	Reliabel

Sumber : Data diolah 2012

Berdasarkan dari perhitungan yang dapat dilihat pada Tabel 6, maka dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian ini adalah reliable karena besarnya nilai Alpha > 0,5 sehingga dapat digunakan lagi pada analisa selanjutnya. Dengan demikian dapat diartikan bahwa instrument tersebut reliable dan layak digunakan.

## **K. Teknik Analisi Data**

### **1. Uji Regresi Linier Berganda**

Selanjutnya untuk menganalisis apakah ada hubungan variabel, digunakan analisis regresi linier berganda melalui program SPSS 16.0. Analisis regresi linier berganda digunakan menguji hipotesis tentang antara hubungan dua variabel bebas atau lebih secara bersama-sama dengan suatu variabel tergantung. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*, terhadap Kepuasan Pelanggan. Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*, terhadap Kepuasan Pelanggan adalah dengan menggunakan model analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + bX_4 + bX_5 + e_t$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

X<sub>1</sub> = *Tangible*

X<sub>2</sub> = *Reliability*

X<sub>3</sub> = *Responsiveness*

X<sub>4</sub> = *Assurance*

X<sub>5</sub> = *Emphaty*

- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi
- $e_t$  = Error term

Sumber : Sugiyono (2011)

## 2. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier berganda (*multiple regression*) dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi yang kemudian disebut dengan asumsi klasik. Proses pengujian asumsi klasik dilakukan bersama dengan proses uji regresi sehingga langkah-langkah yang dilakukan dalam pengujian asumsi klasik menggunakan langkah kerja yang sama dengan uji regresi. Ada lima uji asumsi yang harus dilakukan terhadap suatu model regresi tersebut yaitu uji normalitas, Autokorelasi, uji linieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinieritas,. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah model estimasi telah memenuhi kriteria ekometrik dalam arti tidak terjadi penyimpangan yang cukup serius dari asumsi-asumsi yang diperlukan.

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi antara variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilihat dengan memperhatikan penyebaran data (titik) pada *P-P Plot of Regression Standardized Residual* melalui SPSS, dimana :

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Santoso, 2000).

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ghozali (2005) bahwa pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya.

#### **b. Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada dan tidaknya penyimpangan korelasi yang terjadi antara residual pada suatu pengamatan dengan pengamatan lain dengan model regresi (Priyatno, 2008). Persyaratan yang harus dipenuhi adalah tidak adanya auto korelasi dalam model regresi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji Durbin Watson (uji DW) dengan ketentuan, yaitu:

- a. Jika  $d$  lebih kecil dari  $dL$  atau lebih besar dari  $(4-dL)$ , maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- b. Jika  $d$  terlatak antara  $dU$  dan  $(4-dL)$ , maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
- c. Jika  $d$  terlatak antara  $dL$  dan  $dU$  atau diantara  $(4-dL)$ , maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti. Nilai  $dU$  dan  $dL$  dapat diperoleh dari tabel statistik Durbin Watson yang tergantung banyaknya observasi dan banyaknya variabel yang menjelaskan (Priyatno, 2008).

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut Homoskedastisitas. Untuk mengetahui apakah terjadi atau tidak terjadi heteroskedastisitas dalam suatu model regresi yaitu dengan melihat grafik *scatterplot* (Santoso, 2000), Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### d. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol (Ghozali, 2005). Deteksi adanya gejala multikolinieritas dengan menggunakan *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance* melalui SPSS. Model regresi



yang bebas multikolinieritas memiliki nilai VIF dibawah 10 dan nilai *tolerance* diatas 0,1 (Santoso, 2000). Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas adalah :

- a. Mempunyai nilai VIF disekitar angka 1
- b. Mempunyai angka *tolerance* mendekati 1.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji t

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui besarnya nilai t-hitung (t-hit) atau *student test*, adapun rumus statistik t adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

- t = Nilai uji t  
 r = Nilai korelasi  
 n = Besarnya sampel

Ketentuan yang dipakai adalah :

- a. Jika t-hit > t-tab pada taraf signifikan 5%, maka koefisien regresinya signifikan yang berarti hipotesisnya diterima (Jika t-hit > t-tab maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima).
- b. Jika t-hit < t-tab pada taraf signifikan 5%, maka koefisien regresinya tidak signifikan yang berarti hipotesisnya ditolak (Jika t-hit < t-tab maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak).

## b. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

Nilai F dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2 (N - m - 1)}{m (1 - R^2)}$$

Keterangan :

$R^2$  : Koefisien korelasi ganda

$N$  : Jumlah sampel

$m$  : Jumlah predictor

Sumber : Sugiyono (2007).

Hipotesis yang diajukan adalah :

$H_0$  : Harga, Kualitas Produk dan Promosi mernpengaruhi Keputusan pembelian

$H_a$  : Harga, Kualitas Produk dan Promosi tidak mernpengaruhi Keputusan pembelian.

Pengujian ini dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% dan derajat kebebasan 5%, dan derajat bebas pembilangt  $df1 = (k-1)$  dan derajat bebas penyebut  $df2 = (n-k)$ ,  $k$  merupakanl banyaknya parameter (koefisien) model regresi linier dan  $n$  merupakan jumlah pengamatan. Ketentuan yang diambil perbandingannya yaitu :

a. Jika  $F_{hit} < F_{tab}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  di tolak.

Jika  $F_{hit} > F_{tab}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

b. Jika Probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Jika Probabilitas < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**c. Uji  $R^2$**

$R^2$  (Koefisien Determinasi) ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan secara komprehensif terhadap variabel dependen. Nilai  $R^2$  (Koefisien Determinasi) mempunyai *range* antara 0-1. Semakin besar  $R^2$  mengindikasikan semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen (Nurgiantoro, 2000: 264).  $R^2$  dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{b_1 \sum x_1 y + b_2 \sum x_2 y}{\sum y^2}$$