

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan kasual. Hubungan kasual adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Dalam penelitian yang menggunakan rumusan ini terdapat variabel independen dan dependen yang memengaruhi dan dipengaruhi, (Anggito dan Setiawan, 2018:69). Tujuan penelitian ini bersifat eksplanatori (*explanatory research*) dimana penelitian eksplanatori merupakan jenis penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara satu variabel dengan variabel lainnya melalui pengujian hipotesis.

Untuk menganalisis variabel independen (X) yang terdiri dari variabel *relative advantage* dan *compatibility* terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan konsumen, maka dalam penelitian ini digunakan teknik analisis regresi linier berganda. Dengan teknik tersebut akan dapat diuji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial, dan pengaruh secara simultan antara variabel independen (X) yaitu *relative advantage* (X₁) dan *compatibility* (X₂) terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan konsumen (Y).

3.2 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini dalam variabel independen berupa *relative advantage* dan *compatibility* terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada pengguna layanan *blood jek* di Kota Lumajang dengan pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut :

- a. Lokasi yang digunakan untuk meneliti jaraknya mudah di untuk dijangkau

karena berada di Kota.

- b. Ketersediaan data yang memungkinkan untuk dilakukan penelitian.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan jenis data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original, sedangkan data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada pengumpul data (Paramita & Rizal, 2018:72).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuisisioner oleh responden yaitu pengguna layanan *blood jek* di Kota Lumajang. Kuisisioner ini berisikan tentang penilaian kepuasan konsumen melalui *relative advantage* dan *compatibility* pada layanan *blood jek* di Kota Lumajang. Sedangkan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa jurnal, buku- buku laporan, media internet dan literature yang berkaitan dengan layanan *blood jek* yang ada di Kota Lumajang.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian terdapat 2 (dua) sumber yakni data internal dan data eksternal. Data internal ialah data yang diperoleh dari dalam organisasi tersebut, sedangkan data eksternal berasal dari luar organisasi (Paramita & Rizal, 2018:72). Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data internal dan eksternal, dimana data internal diperoleh

melalui *relative advantage* dan *compatibility*, nama konsumen, jumlah konsumen *blood jek* pada 3 rumah sakit di kota lumajang. Sedangkan data eksternal berasal dari pengguna layanan *blood jek*.

3.4 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Anshori dan Iswati (2009:92), menyatakan bahwa “populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pengguna dari *blood jek* di R.S Wijaya Kusuma: 8, R.S Islam: 9, R.S.U.D dr. Haryoto: 300, jumlah perawat atau bagian laboratorium, jadi total ada 317 populasi.

3.4.2 Sampel dan Teknik Sampling

Pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan *Nonprobability Sampling* karena besarnya elemen yang dipilih dalam populasi tersebut belum dapat diketahui. *Nonprobability Sampling* merupakan pengambilan sampel dimana populasi tidak akan mendapatkan kesempatan yang sama jika tidak dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2015:125).

Dalam penelitian menggunakan *Nonprobability Sampling* dengan teknik *accidental sampling* (sampling insidental), teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, menurut (Notoatmodjo, 2005) dalam buku (Prihanti, 2018:9).

Dalam menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Slovin. Rumusnya sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = sampel

N = populasi

e = perkiraan tingkat kesalahan (Siregar, 2015:34)

Dimana dalam penelitian ini, pengambilan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{317}{1+317(0,10)^2}$$

$$n = \frac{317}{4,17}, n = 76$$

Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna layanan *blood jek* di Kota Lumajang sebanyak 76 responden.

3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.5.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan sesuatu yang menjadi objek pengamatan penelitian, sering juga disebut faktor yang berperan dalam penelitian atau gejala yang akan diteliti (Hermawan, 2019:52).

Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel terdiri dari 2 variabel independen yaitu *relative advantage* (keuntungan relatif) dan *compatibility* (kesesuaian) dan 1 variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.

a. Variabel Independen

Menurut Swarjana (2015:45), mengatakan bahwa “*independent variable* sering disebut sebagai variabel independen atau bebas”. Dalam kutipan (Thomas

et al, 2010) pada buku Swarjana variabel independen yaitu variabel yang dimanipulasi oleh peneliti. Variabel ini sering disebut *experimental* atau *treatment variable*. *Independent variable* dikatakan sebagai *cause* dan variabel dependen dikenal sebagai efek atau variabel dependen adalah efek dari variabel independen.

Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah *relative advantage* (X1) dan *compatibility* (X2).

b. Variabel Dependen

Menurut Swarjana (2015:46), mendefinisikan “variabel dependen adalah variabel yang mengalami perubahan sebagai akibat dari perubahan variabel independen. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terkait. Variabel terkait merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Adapun dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan konsumen (Y).

3.5.2 Definisi Operasional Variabel

Menurut Swarjana (2015:49) menyatakan bahwa “definisi operasional variabel adalah definisi terhadap variabel berdasarkan konsep teori namun bersifat operasional, agar variabel tersebut dapat diukur atau bahkan dapat diuji baik oleh peneliti maupun peneliti lain”.

Variabel Independen atau variabel bebas (X) merupakan variabel yang dapat memengaruhi perubahan variabel dependen dan mempunyai hubungan yang positif atau yang negatif bagi dependen yang lainnya. Variabel dalam penelitian ini adalah :

a. *Relative advantage*

Menurut Kurniasari dan Sulandari (2017) menyatakan bahwa “*relative advantage* atau keuntungan relatif merupakan tingkat keuntungan yang diperoleh atau dari suatu inovasi yang dilakukan”.

Adapun indikator yang digunakan untuk variabel desain merujuk pada pengertian desain menurut (Kurniasari dan Sulandari, 2017).

- 1) Nilai ekonomi
- 2) Status sosial
- 3) Kesenangan atau kepuasan
- 4) Komponen yang penting

Berdasarkan indikator tentang desain tersebut maka disusun kuisisioner dengan jawaban dalam skala likert yang disesuaikan dengan kondisi objek yang diteliti sebagai berikut :

- 1) Layanan *blood jek* memberikan keuntungan berupa non biaya distribusi.
- 2) Layanan *blood jek* tidak memandang status sosial.
- 3) Saya merasa puas dengan adanya layanan *blood jek* .
- 4) Layanan *blood jek* dilengkapi dengan SDM, sarana dan prasarana. (Seorang yang khusus mengantar darah, sepeda motor yang dimodifikasi khusus).

b. *Compatibility*

Menurut Kurniasari dan Sulandari (2017) menyatakan bahwa “Kesesuaian dibutuhkan dalam suatu inovasi pelayanan publik dimaksudkan agar inovasi atau jenis pelayanan yang sebelumnya tidak serta merta dihilangkan seluruhnya tetapi

inovasi yang sebelumnya juga menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru”.

Untuk mendapatkan tanggapan responden atas variabel harga menggunakan indikator harga menurut (Kurniasari dan Sulandari, 2017) sebagai berikut :

- 1) Kesesuaian dengan nilai atau norma
- 2) Kesesuaian dengan pengalaman lalu
- 3) Kesesuaian dengan kebutuhan dari penerima

Berdasarkan indikator tentang harga tersebut, maka disusun kuisioner dengan jawaban skala likert yang disesuaikan dengan objek yang diteliti sebagai berikut :

- 1) layanan *blood jek* telah terpenuhi melalui nilai atau norma.
- 2) layanan *blood jek* merupakan penyempurnaan dari layanan darah yang dahulu.
- 3) layanan *blood jek* yang saat ini mampu memenuhi kebutuhan darah dengan cepat dan aman.

c. Kepuasan konsumen

Menurut Fandy (2009:139) menyatakan bahwa “kepuasan (statifaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka”.

Untuk mendapatkan tanggapan responden atas variabel kepuasan pelanggan, menurut (Supartiningsih, 2017):

- 1) Produk jasa
- 2) Harga
- 3) Faktor emosional
- 4) Kemudahan

Berdasarkan indikator tanggapan responden atas variabel kepuasan pelanggan dengan jawaban skala likert yang disesuaikan dengan objek yang diteliti sebagai berikut :

- 1) Layanan *blood jek* sangat menjaga produk darah yang dibawa.
- 2) Layanan *blood jek* tidak memungut biaya sama sekali.
- 3) Layanan *blood jek* menumbuhkan rasa aman untuk kualitas darah.
- 4) Inovasi layanan *blood jek* memotong sistem administrasi menjadi lebih cepat.

3.6 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:167) menyatakan bahwa “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”.

Menurut (Istijanto, 2010:80) menyatakan bahwa “skala ukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah ordinal. Skala ordinal adalah skala yang memiliki ukuran, namun jarak antara titik-titik atau kategori terdekat tidak perlu menunjukkan rentang yang sama. Skala ordinal yang mengindikasikan kategori yang menjadi urutan pertama posisi lebih tinggi dari pada kategori urutan kedua dan kategori kedua punya kedudukan yang lebih tinggi dari pada ketiga dan

seterusnya.

Instrument dalam penelitian ini disusun berdasarkan indikator-indikator variabel selanjutnya instrumen penelitian dan skala pengukurannya disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3.1 Variabel, Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
1.	<i>Relative advantage</i> (X_1)	Nilai ekonomi	Layanan <i>blood jek</i> memberikan keuntungan berupa non biaya distribusi.	Ordinal	Kurniasari dan Sulandari (2017)
		Status sosial	Layanan <i>blood jek</i> tidak memandang status sosial.		
		Kesenangan atau kepuasan	a saya merasa puas dengan adanya layanan <i>blood jek</i>		
		Komponen yang penting	Layanan <i>blood jek</i> dilengkapi dengan SDM, sarana dan prasarana. (Seorang yang khusus mengantar darah, sepeda motor yang dimodifikasi khusus).		

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
2.	<i>Compatibility</i> (X ₂)	Kesesuaian dengan nilai/norma	layanan <i>blood jek</i> telah terpenuhi melalui nilai atau norma	Ordinal	Kurniasari dan Sulandari (2017)
		Kesesuaian dengan pengalaman lalu	layanan <i>blood jek</i> merupakan penyempurnaan dari layanan darah yang dahulu.		
		Kesesuaian dengan kebutuhan dari penerima	layanan <i>blood jek</i> yang saat ini mampu memenuhi kebutuhan darah dengan cepat dan aman.		
3.	Kepuasan Konsumen (Y)	Produk jasa	Layanan <i>blood jek</i> sangat menjaga produk darah yang dibawa.	Ordinal	Suparti ningsih (2017)
		Harga	Layanan <i>blood jek</i> tidak memungut biaya sama sekali.		

Faktor emosional	Layanan <i>blood jek</i> menumbuhkan rasa aman untuk kualitas darah.
------------------	--

Kemudahan	Inovasi layanan <i>blood jek</i> memotong sistem administrasi menjadi lebih cepat.
-----------	--

Sumber : data diolah

3.7 Metode Pengumpulan Data

3.7.1 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap obyek yang diteliti. Adapun instrumen yang digunakan berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan dalam lain sebagainya (Umar, 2011:51).

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap responden yaitu konsumen dari pengguna layanan *blood jek* di Kota Lumajang.

3.7.2 Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan lembaran berisikan pernyataan-pernyataan kepada responden dengan harapan dapat memberikan respons atas pernyataan tersebut (Umar, 2011:49). Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, argumen atau persepsi seseorang

atau organisasi mengenai suatu obyek. Adapun bentuk skala *likert* (Sugiyono, 2015:165-166) antara lain sebagai berikut :

- | | |
|--|---|
| a. Setuju/selalu/sangat diberi skor | 5 |
| b. Setuju/sering diberi skor | 4 |
| c. Ragu-ragu/netral diberi skor | 3 |
| d. Tidak setuju/hampir tidak pernah diberi skor | 2 |
| e. Sangat tidak setuju/sangat tidak pernah diberi skor | 1 |

Penyebaran kuisisioner kepada konsumen layanan *blood jek* di Kota Lumajang menggunakan skala *likert* yang dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda. Peneliti berharap mendapatkan data yang akurat dari responden melalui kuisisioner yang dilakukan untuk menilai kepuasan konsumen melalui *relative advantage* dan *compatibility* pada pengguna layanan *blood jek* di Kota Lumajang.

3.7.3 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan obyek yang diwawancarai, namun secara tidak langsung memberikan kesempatan untuk menjawab pertanyaan dilain waktu (Umar, 2011:51). Wawancara yang dilakukan peneliti adalah kepada konsumen layanan *blood jek* di Kota Lumajang.

3.8 Teknis Analisis Data

Menurut Sugiyono (2012:426), dalam “penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal”.

Sebelum dilakukan analisis dan uji pengaruh, maka terhadap kuisisioner perlu dilakukan uji validitas dan reabilitas. Selanjutnya akan dilakukan analisis dan uji pengaruhnya yang akan menggunakan asumsi dasar regresi linier berganda bahwa data yang harus berdistribusi normal, terbebas dari multikolinieritas (*multycollinearity*) dan heterokedastisitas (*heterokedasticity*).

3.8.1 Pengujian Instrumen

Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan reabilitas terhadap kuisisioner yang digunakan untuk menjangkau dan responden, dimana asumsi yang harus dipenuhi oleh kuisisioner ialah data harus valid dan reliabel untuk bisa dilakukan pengujian hipotesis tahap berikutnya.

a. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu instrumen yang digunakan untuk mengukur kecocokan obyek yang seharusnya diukur (Wiyono, 2011:111).

Analisis faktor yang dilakukan dengan cara mengkorelasi jumlah skor faktor dengan skor total. Bila korelasi setiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat. Dalam penelitian ini jika korelasi antar skor faktor dengan skor total kurang dari 0,3 maka hasil dari instrumen dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2015:173).

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2012:456) menyatakan bahwa “reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandang positivistik (kuantitatif), suatu data yang dinyatakan *reliable* apa bila dua atau

lebih peneliti dapat objek yang sama menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data yang dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda. Karena reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi, maka bila ada peneliti lain mengulangi atau mereplikasi dalam penelitian pada objek yang sama dengan metode yang sama akan menghasilkan data yang sama. Suatu data yang reliable atau konsisten akan cenderung valid, walaupun belum tentu valid.

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat koefisien *Alpha Cronbac* Indeks kriteria dibedakan dalam tabel berikut :



Tabel 3.2 Indeks Kriteria Reliabilitas

No	Interval Alpha Cronbach	Tingkat Reliabilitas
1	0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
2	0,201 – 0,40	Agak Reliabel
3	0,401 – 0,60	Cukup Reliabel
4	0,601 – 0,80	Reliabel
5	0,801 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber : (Nugroho, 2011:33)

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas berfungsi sebagai pengujian untuk mengetahui apakah variabel independen, dependen atau bahkan keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau sama sekali tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji histogram, uji *normal P Plot*, *Skewness* dan *Kurtosis* atau uji *Kolmogorov Smirnov* (Umar, 2011:181).

Untuk mendeteksi normalitas data pada penelitian ini di uji dengan uji *normality plot* yaitu suatu plot atau alur data observasi yang diurutkan didasarkan suatu sampel terhadap titik-titik presentase yang berhubungan dari suatu distribusi normal standar. Penafsiran *normality plot* sebagai berikut:

Plot bagian pertama: data yang berdistribusi normal akan berada di garis lurus dari kiri bawah ke kanan atas. Jika terdapat dua data yang keluar dari garis lurus tersebut, itu artinya data tidak berdistribusi normal.

Plot bagian kedua: data yang berdistribusi normal akan berada di garis lurus horisontal pada nilai 0.0. Jika terdapat dua data yang keluar dari garis horisontal tersebut, itu artinya data tidak berdistribusi normal, (Sarwono, 2011:239 dan 241).

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah pada regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Apabila terdapat korelasi, maka masalah multikolinieritas harus diatasi (Umar, 2011:177).

Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan mengacu pada *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1 (Kurniawan, 2014:157).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mencari tahu apakah terjadi ketidaksamaan variasi residual suatu pengamatan ke pengamatan lain dalam sebuah model regresi. Untuk kesamaan variasi residual suatu pengamatan ke pengamatan lain maka disebut homoskedastisitas, sedangkan untuk variasi residual yang berbeda disebut heteroskedastisitas (Umar, 2011:179). Uji heteroskedastisitas ini dapat dilakukan dengan metode *Scatter Plot* dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residual). Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul ditengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit.

3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan pengembangan dari regresi linier sederhana dimana terdapat persamaan menggunakan alat untuk memprediksi permintaan dimasa mendatang berdasar pada masa lalu untuk mengetahui pengaruh pada satu atau lebih pada variabel bebas (independen) terhadap satu variabel terikat (dependen). Perbedaan dengan regresi berganda adalah terdapat pada variabel bebas (independen) yang digunakan lebih dari satu yang mempengaruhi satu variabel terikat (dependen) (Siregar, 2015:301).

Rumus Regresi Linier Berganda

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

Dimana :

Y	=	Variabel terikat
X ₁	=	Variabel bebas pertama
X ₂	=	Variabel bebas kedua
X _n	=	Variabel bebas seterusnya

a, b₁, dan b₂ = Konstanta

Sehingga rumus regresi linier berganda dalam penelitian sebagai berikut :

$$\text{Kepuasan Konsumen} = a + b_1\text{Relative Advantage} + b_2\text{Compatibility}$$

Dengan analisis regresi linier berganda ini dapat diketahui variabel mana diantara variabel bebas (independen) yakni *relative advantage* yang memiliki pengaruh pada variabel terikat (dependen) yakni kepuasan konsumen. Analisis regresi linier berganda juga dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar

hubungan masing-masing independen terhadap variabel dependen (Kurniawan & Yuniarto, 2016:91).

3.8.4 Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel independen (X_1 , dan X_2) terhadap variabel dependen (Y) baik secara parsial atau simultan.

a. Uji t (Uji Parsial)

Menurut Widarjono (2015:22) mengatakan bahwa “uji t digunakan untuk membuktikan apakah variabel independen secara individu mempengaruhi variabel dependen. Ada dua hipotesis yang diajukan oleh peneliti yaitu hipotesis nol, H_0 . Dan hipotesis alternatif H_a . Hipotesis nol merupakan angka numerik dari nilai parameter populasi. Hipotesis ini dianggap benar sampai kemudian bisa dibuktikan salah berdasarkan data sampel yang ada. Sementara itu hipotesis alternative merupakan lawan dari hipotesis nol. Hipotesis alternative ini harus benar ketika hipotesis nol terbukti salah”. Adapun langkah-langka pengujian hipotesis sebagai berikut :

1) Merumuskan Hipotesis

(a) Hipotesis Pertama

H_0 : Tidak terdapat pengaruh *relative advantage* secara parsial yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna layanan *blood jek* di Kota Lumajang.

H_a : Terdapat pengaruh *relative advantage* secara parsial yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna layanan *blood jek* di Kota Lumajang.

(b) Hipotesis Kedua

H_0 : Tidak terdapat pengaruh *compatibility* secara parsial yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna layanan *blood jek* di Kota Lumajang.

H_a : Terdapat pengaruh *compatibility* secara parsial yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna layanan *blood jek* di Kota Lumajang.

2) Menentukan *level of signifikan* dengan $\alpha = 10\%$

3) Menentukan tingkat signifikan (α) dan derajat kebebasan

Tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 10% atau 0,1.

Untuk derajat kebebasannya menggunakan rumus $N-2$, dimana N merupakan besaran sampel.

4) Menentukan kriteria pengujian:

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

5) Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil t_{hitung} dengan t_{tabel} .

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F berfungsi untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan variabel independen secara bersama terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini uji F mencari dampak yang signifikan variabel independen dari *relativ advantage* (X_1) dan *compatibility* (X_2) terhadap variabel dependen dari keputusan pembelian (Sunyoto, 2014:119-120).

Tahapan dalam uji F sebagai berikut:

1) Merumuskan Hipotesis

H_0 : Tidak terdapat pengaruh *relative advantage* dan *compatibility* yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen terhadap pada pengguna layanan *blood jek* di Kota Lumajang.

H_a : Terdapat pengaruh *relative advantage* dan *compatibility* yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen terhadap pengguna layanan *blood jek* di Kota Lumajang.

Adapun kriteria pengujinya adalah :

2) Menetapkan taraf signifikansi dalam penelitian yang besarnya 0,1 atau $\alpha = 10\%$ dengan derajat kebebasan $(dk) = (n-k-1)$.

- 3) F hitung dan F tabel
 - a) F hitung dapat dilihat di tabel ANOVA
 - b) F tabel dapat dilihat pada tabel statistik
- 4) Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:
 - a) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
 - b) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- 5) Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil f_{hitung} dengan f_{tabel} .

3.8.5 Koefisien Diterminasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) biasanya dinyatakan dalam bentuk presentase (%). Koefisien determinasi merupakan nilai yang digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen terhadap variasi (naik turunnya) variabel dependen. Dengan kata lain, variabel dependen dapat dijelas oleh variabel independen sebesar $r^2\%$ kemudian sisanya dijelaskan oleh variabel lain. Koefisien determinasi pada regresi linier berganda sebenarnya memiliki makna yang sama dengan koefisien determinasi regresi linier sederhana hanya saja pada regresi berganda koefisien determinasinya berganda dan bersifat parsial (Kurniawan & Yuniarto, 2016:45-46).

Koefisien Determinasi (R^2) dalam penelitian ini akan digunakan untuk mencari seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu *relative advantage* dan *compatibility* terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen pada pengguna layanan *blood jek* di Kota Lumajang.