

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *explanatory Research*, yaitu suatu penelitian yang menjabarkan hubungan kausal antara variabel penelitian kemudian menuju hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Singarimbun, M., & Efendi, S. 2008:54).

Hubungan kausal merupakan hubungan sebab akibat, maka penelitian ini mencari hubungan sebab akibat yang bersifat kausal antar variabel. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Teknik ini digunakan untuk mengkaji variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan dan harga terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan. Oleh karena itu hipotesis pada penelitian ini secara parsial dan simultan antara variabel independen (X) adalah variabel kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap variabel dependen (Y) adalah kepuasan pelanggan.

3.2 Objek Penelitian

Obyek pada penelitian ini terdiri dari dua variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini yaitu, kualitas pelayanan (X_1), dan harga (X_2). Sedangkan variabel dependen yakni kepuasan pelanggan (Y). Tempat yang digunakan dalam penelitian ini yakni pada Bengkel Sahabat AC Lumajang, dengan pertimbangan sebagai berikut:

- 1) Bengkel Sahabat AC yang dikategorikan dalam bidang jasa yang saat ini perkembangannya sangat pesat.

- 2) Bengkel Sahabat AC memiliki pelanggan setia yang cukup banyak sehingga menarik untuk diteliti mengapa pelanggan tetap setia menggunakan jasa Sahabat AC.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Narimawati, U. (2008:98) mengemukakan bahwa data primer merupakan suatu data yang berasal dari data asli atau utama. Data primer akan dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab suatu pertanyaan penelitian. Data primer dari penelitian ini didapatkan dari hasil pengisian kuesioner oleh pelanggan Bengkel Sahabat AC Lumajang. Hasil yang didapatkan adalah jawaban dari responden atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Pertanyaan dalam kuesioner tersebut tentang kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan Bengkel Sahabat AC Lumajang.

3.3.2 Sumber Data

a. Data Eksternal

Istijanto, A. P. R. P. (2009:41) mengatakan bahwa data eksternal merupakan data yang diperoleh dari luar perusahaan. Dari penelitian ini data eksternal yang diperoleh yaitu dari hasil menyebarkan kuesioner pada pelanggan Bengkel Sahabat AC Lumajang.

b. Data Internal

Istijanto, M. M., & Com, M. (2009:41) mengatakan bahwa data internal merupakan data yang bersumber dari dalam perusahaan atau organisasi yang

bersangkutan. Data internal yang didapatkan dari Bengkel Sahabat AC yaitu, profil Bengkel dan data pelanggan.

3.4 Populasi, Sampel dan Teknik *Sampling*

3.4.1 Populasi

Populasi yakni wilayah umum yang terdiri dari subyek atau obyek yang memiliki kualitas dan karakteristik khusus yang diaplikasikan oleh peneliti untuk dipelajari dan selanjutnya diambil kesimpulannya (Sugiyono, P. D. 2013:116). Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai populasi yakni pelanggan Bengkel Sahabat AC Lumajang yang menurut data dari Bengkel AC Sahabat memiliki pelanggan sekitar 80 pelanggan sejak awal berdiri hingga sekarang.

3.4.2 Sampel dan Teknik *Sampling*

Sampel adalah bagian dari sebuah jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili (Sugiyono, 2014: 121). Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik menentukan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen secara kebetulan yang bertemu dengan peneliti (Sugiyono, 2009:85).

Metode penentuan ukuran sampel yang digunakan adalah metode yang dikembangkan oleh Roscoe dalam bukunya *For Business* (1982:253) seperti yang dikutip dalam (Sugiyono, 2015:164), sebagai *research methods* berikut :

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya : pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi berganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 (sepuluh) kali dari jumlah variabel yang diteliti, termasuk di dalamnya adalah jumlah variabel independen dan dependen.
- d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20.

Berdasarkan pendapat diatas maka sampel dalam penelitian ini merujuk kepada jumlah variabel, yaitu 2 (dua) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen, jadi jumlah variabel dalam penelitian ini 3 (tiga) variabel. Sampel yang diambil sebanyak 3 (tiga) variabel x 20 responden = 60 sampel.

3.5 Variabel Penelitian, Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

3.5.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian bermakna apapun yang bisa diberi beberapa tipe nilai yang ditentukan oleh peneliti untuk diamati dan dipelajari dengan maksud untuk mendapatkan informasi terkait hal tersebut, untuk kemudian diambil kesimpulannya Sugiyono, (2014:38). Terdapat 2 variabel yang dipakai dalam penelitian ini yaitu :

a. Variabel Independen (X)

Indriantoro, N. Supomo. (2014:63) Variabel independen merupakan suatu variabel yang menjelaskan dan mempengaruhi variabel dependent. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2).

b. Variabel Dependen (Y)

Indriantoro, N. Supomo. (2014:63) variable dependen merupakan suatu variable yang dipengaruhi variable independen. Variabel dependen pada penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan (Y).

3.5.2 Definisi Konseptual

a. Kualitas Pelayanan (X_1)

Utami, C. W. (2010:291) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu konstruk yang lengkap dimana telah diinvestigasikan pada disiplin dalam ilmu pemasaran. Merunut Lupiyoadi, H., & Hamdani, A. (2006:81) kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang diterima oleh pelanggan yang memiliki perbedaan antara harapan dengan tingkat keinginan mereka pada persepsi yang telah dipikirkan sebelumnya.

b. Harga (X_2)

Sejumlah uang yang dibutuhkan oleh pelanggan untuk mendapatkan sebuah produk atau jasa merupakan pengertian dari harga (Swastha, B. Irawan 2005:241). Simamora, H. (2002:74) berpendapat bahwa harga ialah sejumlah uang yang dikeluarkan oleh konsumen dari suatu produk atau jasa.

c. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah respon dari konsumen terhadap sebuah evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal dan akhir dan kinerja actual produk yang telah dipersepsikan setelah menggunakan produk atau jasa tersebut (Tse, D. K., & Wilton, P. C. 1988) dalam Tjiptono, F. (2012:311).

3.5.3 Definisi Operasional

a. Kualitas Pelayanan (X_1)

Sesuatu yang dipandang sebagai salah satu komponen dasar yang perlu dilakukan oleh perusahaan agar dapat mendatangkan pelanggan baru serta dapat mengurangi resiko berpindahnya pelanggan lama pada perusahaan lainnya (Tjiptono, F. 2008:85).

Menurut Parasuraman dalam Anatan, L., & Ellitan, L. (2007:184) terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang termasuk indikator dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

- 1) Bukti Langsung/*Tangibles*
- 2) Empati/*Empathy*
- 3) Kehandalan/*Reliability*
- 4) Daya Tanggap/*Responsiveness*
- 5) Jaminan/*Assurance*

Untuk mendapatkan jawaban dari kuesioner yang sesuai dengan indikator-indikator di atas yang telah disesuaikan dengan kondisi objek penelitian yang telah diteliti yaitu:

- 1) Tempat usaha bengkel Sahabat AC merupakan tempat yang nyaman dan bersih.
- 2) Karyawan di bengkel Sahabat AC Lumajang meberikan pelayanan yang baik terutama dalam memberikan penjelasan pada pelanggan atas kebutuhan service AC nya .
- 3) Teknisi di Bengkel AC Lumajang dapat diandalkan dan selalu memberikan hasil service yang baik dan memuaskan.
- 4) Karyawan bengkel Sahabat AC selalu cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan.
- 5) Bengkel Sahabat AC Lumajang memberikan jaminan atau garansi atas hasil service AC yang diberikan.

b. Harga (X₂)

Kotler, P., & Armstrong, G. (2010:314) harga yaitu sejumlah uang yang akan dibebankan pada suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang akan ditukar konsumen karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

Kotler, P., & Armstrong, G (2008:278) mengemukakan bahwa terdapat 4 (empat) indikator harga antara lain:

- 1) Harga yang terjangkau
- 2) Harga sesuai dengan kualitas
- 3) Harga sesuai dengan manfaat
- 4) Daya saing harga

Dari indikator harga diatas maka akan disusun kuesioner dengan jawaban yang sesuai dengan kondisi objek pada penelitian sebagai berikut:

- 1) Harga di Bengkel Sahabat AC Lumajang terjangkau.
- 2) Harga di Bengkel Sahabat AC Lumajang sesuai dengan kualitas service yang diberikan.
- 3) Harga di Bengkel Sahabat AC sesuai dengan manfaat yang diterima.
- 4) Harga yang diberikan di Sahabat AC Lumajang dapat bersaing dengan bengkel sejenis lainnya

c. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah respon dari konsumen terhadap sebuah evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal dan akhir dan kinerja actual produk yang telah dipersepsikan setelah menggunakan produk atau jasa tersebut (Tse, D. K., & Wilton, P. C. 1988) dalam Tjiptono, F. (2012:311).

Dutka (1994) dalam Subroto, T., (2013:42) terdapat indikator kepuasan pelanggan dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

- 1) *Attributes related to product*
- 2) *Attributes related to service*
- 3) *Attributes related to purchase*

Dari indikator kepuasan pelanggan diatas maka akan disusun kuesioner dengan jawaban yang sesuai dengan kondisi objek pada penelitian sebagai berikut:

- 1) Saya merasa puas dengan kualitas jasa yang diberikan sesuai dengan harga.
- 2) Saya merasa puas dengan pelayanan yang sangat cepat dan tanggap yang diberikan dan garansi yang dijanjikan.

- 3) Saya merasa puas telah menggunakan jasa service AC di Bengkel Sahabat AC di Lumajang.

3.6 Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran

Sugiyono, P. (2015:178) Instrumen penelitian merupakan sebuah alat yang digunakan untuk mengukur keadaan alam yang diteliti. Didalam penelitian ini terdapat 3instrumen yang digunakan, diantaranya :

- a. Instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan.
- b. Instrumen untuk mengukur harga.
- c. Instrumen untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Sugiyono, P. (2015: 167) skala pengukuran adalah kemufakatan yang digunakan sebagai acuan dalam memastikan panjang pendeknya interval alat ukur, dari alat ukur yang telah disiapkan maka akan mengeluarkan data kuantitatif. Di dalam penelitian ini menggunakan teknik skala *likert*. Skala *likert* biasanya digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan alat ukur untuk mengukur persepsi seseorang tentang fenomena alam atau sosial. Dengan skala ini variabel akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian, indikator tersebut digunakan sebagai alat untuk menyusun pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2013:93). Dibawah ini merupakan skala pengukuran dan sumbernya:

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Skala Pengukuran	Sumber
1	Kualitas Pelayanan (X ₁)	1) Bukti Langsung/ <i>Tangible</i> 2) Empati/ <i>Empathy</i> 3) Kehandalan/ <i>Reliability</i> 4) Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> 5) Jaminan/ <i>Assurance</i> (X5)	1) Tempat usaha bengkel Sahabat AC merupakan tempat yang nyaman dan bersih. 2) Karyawan di bengkel Sahabat AC Lumajang memberikan pelayanan yang baik terutama dalam memberikan penjelasan pada pelanggan atas kebutuhan service AC nya. 3) Teknisi di Bengkel AC Lumajang dapat diandalkan dan selalu memberikan hasil service yang baik dan memuaskan. 4) Karyawan bengkel Sahabat AC selalu cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan. 5) Bengkel Sahabat AC Lumajang memberikan jaminan atau garansi atas hasil service AC yang diberikan.	Ordinal	Parasuraman dalam Anatan, L., & Ellitan, L. (2007:184)

Lanjutan Tabel 3.1

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Skala Pengukuran	Sumber
2	Harga (X_2)	1) Harga yang terjangkau 2) Harga sesuai dengan kualitas 3) Harga sesuai dengan manfaat 4) Daya saing harga	1) Harga di Bengkel Sahabat AC Lumajang terjangkau. 2) Harga di Bengkel Sahabat AC Lumajang sesuai dengan kualitas service yang diberikan. 3) Harga di Bengkel Sahabat AC sesuai dengan manfaat yang di terima. 4) Harga yang diberikan di Sahabat AC Lumajang dapat bersaing dengan Bengkel sejenis lainnya.	Ordinal	Kotler, P., & Armstrong, G (2008:278)
3	Kepuasan pelanggan (Y)	1) <i>Attributes related to product</i> 2) <i>Attributes related to service</i> 3) <i>Attributes related to purchase</i>	1) Saya merasa puas dengan kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan harga. 2) Saya merasa puas dengan pelayanan yang sangat ramah yang diberikan dan garansi yang dijanjikan. 3) Saya merasa puas dengan informasi yang diberikan.	Ordinal	Dutka (1994) dalam Subroto, T., (2013:42)

3.7 Metode Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Kuesioner dapat diartikan sebagai cara yang dilakukan dalam mengumpulkan data dengan memberikan beberapa pernyataan dan pertanyaan berupa tulisan terhadap responden agar dijawab (Sugiyono, P. 2015:230).

Kuesioner akan disebarakan kepada pelanggan Bengkel Sahabat AC Lumajang. Tujuannya untuk memperoleh bahan atau jawaban dari pelanggan untuk dijadikan suatu penelitian. Data yang akan disebarakan kepada pelanggan Sahabat AC Lumajang dengan jumlah 30 Pelanggan. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan skor atas pertanyaan atau pernyataan yang diberikan. Skor yang diberikan pada penelitian ini menggunakan skala *likert*.

Jawaban dari item yang menggunakan skala *likert* mempunyai tingkatan dari sangat positif sampai dengan yang dapat berupa kata-kata atau pernyataan dan dapat juga diberi skor. Pemberian skor dalam penelitian ini menurut skala *likert* yaitu:

Tabel 3.2
Skala *likert*

No	Keterangan	Skala
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

Sumber : Vagias, W. M.,(2006:98)

b. Wawancara

Sugiyono, P. (2015:244) menerangkan bahwa wawancara adalah suatu cara yang dilakukan dalam menggali informasi yang dimana peneliti atau pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada narasumber untuk mendapatkan suatu informasi atau data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan pelanggan Bengkel Sahabat AC Lumajang. Peneliti akan memberikan suatu pertanyaan kepada responden dengan cara berkomunikasi secara langsung, tetapi apabila tidak memungkinkan maka pertanyaan tersebut bisa diberikan melalui sarana alat komunikasi lainnya. Pertanyaan yang akan diajukan kepada responden tentang Kualitas pelayanan dan harga serta kepuasan pelanggan terhadap Bengkel Sahabat AC Lumajang.

c. Observasi

Observasi yang akan dilakukan dalam penelitian ini dengan cara mengobservasi pada objek penelitian secara langsung apabila memungkinkan, jika tidak memungkinkan maka peneliti menggunakan suatu alat komunikasi kepada responden. Observasi akan dilakukan kepada pelanggan Bengkel Sahabat AC Lumajang. Menurut Sugiyono (2015:235) observasi merupakan suatu pengamatan yang dilakukan kepada seseorang untuk memperoleh suatu informasi mengenai seseorang. Teknik observasi ini tidak hanya dilakukan kepada seseorang melainkan objek-objek alam yang lain.

Observasi yang dilakukan peneliti kepada responden tentang kualitas pelayanan dan harga serta kepuasan pelanggan pada Bengkel Sahabat AC

Lumajang. Tujuannya, untuk mengetahui atas jawaban dari pertanyaan maupun pernyataan peneliti kepada responden.

3.8 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis linier berganda. Teknik ini yaitu suatu analisis yang menghubungkan antara dua variabel independen dengan variabel dependen. Analisis data yaitu suatu aktivitas menghimpun berdasarkan jenis responden serta variabel, melakukan tabulasi data dengan berpedoman pada variabel dari semua responden, menyajikan data dari variabel, menghitung data tersebut dengan maksud untuk mencari jawaban terhadap rumusan masalah, serta untuk menguji hipotesis penelitian (Sugiyono, P. D. 2013:76).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif yaitu untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis dalam proposal peneliti (Sugiyono, P. D. 2013:206). Untuk melakukan analisis dan uji pengaruh terhadap kuesioner maka, perlu melakukan uji validitas dan reliabilitas. Kemudian akan dilakukan uji analisis menggunakan asumsi dasar yang terbebas dari Multikolinieritas (*Multicolonearity*) dan Heterokedastisitas (*Heterokedasticity*).

3.8.1 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Yuandari, E., & Rahman, R. T. A. (2017:51) uji validitas merupakan suatu cara untuk mengetahui sebuah instrumen untuk di uji valid datanya dalam mengukur variabel penelitian. Sugiyono, P. (2015:430) mengemukakan bahwa validitas merupakan derajat suatu ketetapan antar data yang sebenarnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilakukan peneliti tersebut.

Dengan demikian, validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Dalam penelitian ini jika korelasi antara skor butir dengan skor total nilainya dibawah 0,3 maka butir-butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2012:178).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu alat yang digunakan untuk menunjukkan hasil pengukuran relatif konsisten jika pengukuran dilakukan dua kali (Augustine, Y., & Kristaung, R. 2013:70).Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sampai mana alat pengukur dapat menghasilkan data yang valid.

Anton, N. Y. (2011:33) uji realibitas dapat dilakukan dengan melihat koefisien *Alpha Cronbach*. Indeks kriteria reliabilitas dibedakan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.3
Indeks Kriteria Reliabilitas

No	Interval <i>Alpha Cronbach</i>	Tingkat Reliabilitas
1.	0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
2.	0,201 – 0,49	Agak Reliabel
3.	0,401 – 0,60	Cukup Reliabel
4.	0,60 – 0,80	Reliabel
5.	0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber: Yohanes (2011:33)

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Data yang telah dikumpulkan memenuhi seluruh kriteria asumsi klasik, maka data tersebut termasuk dalam kategori data yang baik (Ghozali, I. 2006:105). Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji data yang telah dikumpulkan oleh peneliti untuk mengetahui kualitas baik dari data tersebut. Uji

asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas data, uji multikolinieritas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas Data

Lupiyoadi, R., & Ikhsan, R. B. (2015:134) uji normalitas data merupakan uji distribusi data yang akan dianalisis, apakah penyebarannya normal atau tidak, sehingga dapat digunakan dalam analisis parametrik. Dalam menentukan apakah suatu model berdistribusi normal atau tidak, biasanya dapat dilakukan dengan melihat pada bentuk histogram residual yang bentuknya seperti lonceng atau tidak, atau menggunakan grafik normal *P-P Plot* dengan mengacu pada nilai residu yang membentuk pola tertentu.

Sugiyono, P. (2015: 271) hipotesis yang telah dirumuskan akan diuji dengan statistik parametris, antara lain dengan menggunakan *t-test* untuk satu sampel, korelasi dan regresi, analisis varian dan *t-test* untuk dua sampel. Penggunaan statistik parametris disyaratkan bahwa setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Widarjono, A. (2015:65) Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai VIF < 10 dan nilai Tolerance semakin mendekati 1. Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui model regresi adanya korelasi antar variabel independen. Terjadinya korelasi menandakan adanya masalah multikolinieritas yang harus diselesaikan (Umar, H. 2008:80).

Multikolinieritas adalah terjadinya korelasi atau hubungan yang hampir sempurna di antara variabel independen. Pada model yang baik seharusnya tidak

terjadi korelasi diantara variabel independen. Adanya multikolinearitas menyebabkan suatu model regresi memiliki varian yang besar sehingga sulit mendapatkan estimasi yang tepat.

c. Uji Heteroskedastisitas

Sunyoto, D. (2013:91) tidak adanya heteroskedastisitas ditandai dengan *scatterplot* dimana titiknya memiliki pola yang teratur menyempit, bergelombang ataupun melebar. Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan metode grafik normal Scatter Plot.

Heteroskedastisitas berarti variasi residual tidak sama dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain, sehingga variasi residual harus bersifat homoskedastisitas, yaitu pengamatan yang lain sama agar memberikan pendugaan model yang lebih akurat (Lupiyoadi, R., & Ikhsan, R. B. 2015:138). Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan grafik *Scatter Plot*.

3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu metode analisis yang digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi dari pengaruh yang terjadi antara variabel *independen* (X) terhadap variabel *dependen* (Y). Analisis regresi berganda dilakukan jika variabelnya lebih dari 2 (Sugiyono, M. P. P., & Kuantitatif, P. (2009:277).

Secara umum persamaan untuk regresi linier berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana

Y = Variabel *dependen* yaitu Kepuasan pelanggan

X_1 = Kualitas pelayanan

X_2 = Harga

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan

β_2 = Koefisien regresi variabel harga

e = Error

3.8.4 Uji Hipotesis

Setelah melakukan analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui terdapatnya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dan simultan.

a. Uji t (Uji Parsial)

Lupiyoadi, R., & Ikhsan, R. B. (2015:168) Uji t (Uji Parsial) digunakan untuk menguji sebuah variabel independen apakah benar memberikan pengaruh terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan harga terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan secara parsial yang diuji dengan cara signifikan.

Adapaun langkah-langkah pengujian hipotesis sebagai berikut (Anton, N. Y. 2011:100):

1) Merumuskan Hipotesis

H1: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Sahabat AC Lumajang.

H2: Terdapat pengaruh harga yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Sahabat AC Lumajang.

2) Menentukan *level of signifikan* dengan $\alpha = 5\%$

3) Menentukan kriteria pengujian :

Jika $t_{hitung} \leq -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka hipotesis diterima;

Jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesis ditolak.

4) Menentukan nilai t hitung dengan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{\text{Koefisien } \beta}{\text{Standar error}}$$

5) Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil t hitung dengan t tabel.

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F (Uji Simultan) merupakan alat yang digunakan untuk mengetahui variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan harga dapat berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Sunyoto, D. (2011:103) .

H3 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Sahabat AC Lumajang.

Adapun kriteria pengujiannya yaitu:

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, atau $\text{sig} \leq 0,05$ maka hipotesis diterima.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, atau $\text{sig} > 0,05$ maka hipotesis ditolak.

3.8.5 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) juga disebut dengan determinasi majemuk atau *multiple coefficient of determination* yang hampir sama dengan koefisien R^2 (Sanusi 2011:136). Kemudian R juga hampir sama dengan r , yang membedakan ialah fungsinya, kecuali regresi linear sederhana. Proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas yang berjumlah lebih dari satu variabel secara bersama – sama yang dijelaskan R^2 .

Dalam penelitian ini Koefisien determinasi (R^2) menggunakan pencarian besarnya pengaruh variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan dan harga terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan Bengkel Sahabat AC Lumajang.

Jadi koefisien determinasi dalam penelitian ini untuk mengukur kemampuan kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan dalam menjelaskan nilai perusahaan pada Bengkel Sahabat AC Lumajang.

