

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini ialah penelitian jenis kuantitatif dengan mencari hubungan kausal. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif yang bersifat kausal, dimana ada hubungan sebab akibat antara variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi) (Sugiyono, 2013: 37).

Menganalisis variabel independen yang terdiri dari variabel kualitas layanan dan harga pada variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan, maka dalam penelitian ini digunakan teknik analisis regresi linier berganda, dengan teknik tersebut akan dapat menguji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh parsial dan pengaruh secara simultan antara variabel independen (X) yaitu kualitas layanan (X1) dan harga (X2) variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan.

3.2 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan yaitu variabel kualitas layanan (X1) dan harga (X2). Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan (Y).

Penentuan tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan di Bengkel Las Sahabat di Lumajang. Pertimbangan yang melandasi penelitian ini dilakukan ditempat tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Bengkel Las Sahabat di Lumajang merupakan salah satu tempat dengan pelanggan terbanyak di Kabupaten Lumajang.

- b. Jumlah pelanggan yang memungkinkan untuk dijadikan responden penelitian.
- c. Di dalam Bengkel Las Sahabat ada masalah yang bisa diteliti yaitu kualitas layanan dan harga yang kurang memuaskan.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui observasi, wawancara, kuesioner, atau metode lainnya (Slamet et al., 2020). Dalam penelitian ini data primer yang digunakan adalah hasil penelitian kuesioner oleh responden yaitu para pelanggan Bengkel Las Sahabat di Lumajang. Hasil dari data primer ini merupakan jawaban dari responden atas pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Pernyataan tersebut menyangkut tentang kualitas layanan, harga, dan kepuasan pelanggan di Bengkel Las Sahabat di Lumajang.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data internal. Data internal adalah data yang menggambarkan kondisi umum dan khusus organisasi (Slamet et al., 2020: 27). Data internal dalam penelitian ini diperoleh dari para pelanggan di Bengkel Las Sahabat Lumajang.

3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.4.1 Populasi

(Slamet et al., 2020: 27) menerangkan populasi penelitian didasarkan pada objek penelitian merupakan atribut yang mempunyai ciri-ciri dan data variasi yang ditentukan oleh peneliti, sehingga mudah untuk mengumpulkan,

menganalisis dan menarik kesimpulan dari atribut atau data tersebut. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para pelanggan di Bengkel Las Sahabat Lumajang 130 orang.

3.4.2 Sampel dan Teknik Sampling

Sampel penelitian merupakan bagian yang memberikan gambaran secara umum dari populasi (Slamet et al., 2020: 12). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah para pelanggan di Bengkel Las Sahabat Lumajang.

Metode penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan jenis nonprobability sampling yang merupakan teknik sampling dengan tidak memberikan kesempatan (peluang) kepada setiap anggota populasi untuk menjadi anggota sampel (Unaradjan, D. D., 2019: 118).

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode teknik accidental sampling yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2008: 85). Metode penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (1982:253) seperti yang dikutip dalam (Sugiyono, 2015: 164), dengan tingkat kepercayaan 90% dengan nilai $e = 10\%$ adalah sebagai berikut :

Rumus :

$$S = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir sebesar 10% sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan sebanyak 10%. Jadi:

$$S = \frac{130}{1 + 130 \cdot 0,01}$$

$$= 56,52$$

Maka dapat disimpulkan, sampel pada penelitian ini menggunakan 56 orang responden.

3.5 Variabel Penelitian, Definisi Konseptual, dan Definisi Operasional

3.5.1 Variabel Penelitian

(Slamet et al., 2020: 21) menerangkan bahwa variabel merupakan karakteristik dari orang, objek, atau kejadian yang berbeda dalam nilai-nilai yang dijumpai pada orang, objek, atau kejadian tersebut. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen.

a. Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau sebab perubahan dari variabel terikat (dependen) (Slamet et al., 2020: 22). Variabel independen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas layanan (X_1)
- 2) Harga (X_2)

b. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau sebab dari variabel bebas (independen) (Slamet et al., 2020: 22). Variabel dependen dalam penelitian

ini adalah kepuasan pelanggan (Y).

3.5.2 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah sebuah konsep yang diartikan dengan konsep lain guna menciptakan logika dalam proses pembuatan hipotesis (Sholihah, 2020: 91). Definisi konseptual dari masing-masing variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah satu atau lebih perilaku yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau karyawan (Kasmir, 2017: 47). Kualitas layanan dapat diartikan sebagai hal-hal yang dilakukan secara bertanggung jawab dalam memenuhi harapan pelanggan, tidak lebih (Lovelock et al., 2010: 154) kualitas layanan mengacu pada evaluasi pelanggan terhadap keunggulan.

b. Harga

Harga adalah jumlah uang yang dibebankan untuk suatu produk atau layanan, atau jumlah nilai yang ditukar konsumen untuk keuntungan memiliki atau menggunakan produk atau layanan yang telah digunakan (Yuliati & Saputri, 2016: 78).

c. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan dimana pelanggan atau konsumen menyatakan hasil perbandingan kinerja produk jasa yang diterima dan diharapkan oleh setiap pelanggan dan konsumen (Kotler dan Ketler) dalam (Ririn & Aksa., 2011: 117).

3.5.3 Definisi Operasional

(Sholihah, 2020: 91) menjelaskan definisi operasional sebagai definisi yang dilandaskan pada sifat-sifat hal yang dapat diobservasi. Definisi operasional dalam penelitian ini menggunakan variabel sebagai berikut:

a. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah satu atau lebih perilaku yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau karyawan (Kasmir, 2017: 47). Kualitas layanan dapat diartikan sebagai hal-hal yang dilakukan secara bertanggung jawab dalam memenuhi harapan pelanggan, tidak lebih (Lovelock et al., 2010: 154) kualitas layanan mengacu pada evaluasi pelanggan terhadap keunggulan.

Indikator dari variabel independen kualitas pelayanan dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut (Anatan et al., 2007: 184):

- 1) *Tangibles* (Bukti Fisik)
- 2) *Realibility* (Keandalan)
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan)
- 4) *Assurance* (Jaminan)
- 5) *Emphaty* (Empati)

Berdasarkan indikator mengenai kualitas layanan diatas dapat disusun kuesioner serta jawaban dan skala pengukuran sebagai berikut:

- a) Karyawan Bengkel Las Sahabat di Lumajang memberikan pelayanan kepada saya dengan ramah, sopan, santun dan profesional.
- b) Karyawan Bengkel Las Sahabat di Lumajang memiliki kehandalan dalam

memberikan informasi jasa kepada saya dengan runtut dan jelas.

- c) Karyawan Bengkel Las Sahabat di Lumajang cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan saya.
- d) Karyawan Bengkel Las Sahabat di Lumajang memiliki keterampilan pelayanan yang baik dan aman sesuai yang saya harapkan.
- e) Karyawan Bengkel Las Sahabat di Lumajang memberikan perhatian penuh dan tidak pilih kasih.

b. Harga

Harga adalah jumlah uang yang dibebankan untuk suatu produk atau layanan, atau jumlah nilai yang ditukar konsumen untuk keuntungan memiliki atau menggunakan produk atau layanan yang telah digunakan (Yuliati & Saputri, 2016: 78).

Menurut (Hendra, 2013) dalam penelitiannya ada 5 dimensi harga antara lain:

- 1) Harga yang sesuai dengan manfaat.
- 2) Persepsi harga dan manfaat
- 3) Harga barang terjangkau
- 4) Persaingan harga
- 5) Kesesuaian harga dengan kualitasnya.

Berdasarkan indikator mengenai kualitas layanan diatas dapat disusun kuesioner serta jawaban dan skala pengukuran sebagai berikut:

- a) Harga di Bengkel Las Sahabat Lumajang yang sesuai dengan manfaat.
- b) Harga di Bengkel Las Sahabat Lumajang yang sesuai dengan daya beli pelanggan.

- c) Harga di Bengkel Las Sahabat Lumajang dapat di katakan murah.
- d) Harga di Bengkel Las Sahabat Lumajang dapat bersaing dengan yang lainnya.
- e) Harga di Bengkel Las Sahabat Lumajang sesuai dengan kualitas produk yang diterima.

c. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan dimana pelanggan atau konsumen menyatakan hasil perbandingan kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan oleh setiap pelanggan dan konsumen (Kotler dan Keller) dalam (Ririn & Aksa., 2011: 117).

Dari definisi tersebut maka indikator kepuasan pelanggan antara lain:

- 1) Keluhan yang teratasi.
- 2) Perasaan puas pelanggan pada keseluruhan produk.
- 3) Kesesuaian dengan ekspektasi harapan pelanggan.
- 4) Harapan pelanggan yang terlampaui.

Dari indikator-indikator kepuasan pelanggan maka dapat disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert yang disesuaikan dengan kondisi objek yang diteliti sebagaiberikut :

- a) Selama saya beli produk di Bengkel Las Sahabat Lumajang krluhan dapat diterimah dengan baik.
- b) Saya merasa puas dengan pelayanan yang di berikan di Bengkel Las Sahabat Lumajang.
- c) Produk yang saya terima di Bengkel Las Sahabat Lumajang sesuai dengan harapan yang saya terima.

- d) Produk di Bengkel Las Sahabat Lumajang lebih baik dari yang saya bayangkan atau inginkan.

3.6 Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran

Sumanto (2020:107) menjelaskan instrumen penelitian sebagai alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian dan akan dilampirkan atau digunakan untuk menguji hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, terdapat 3 instrumen yang digunakan, diantaranya sebagai berikut:

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

Skala pengukuran merupakan acuan pengukuran yang digunakan peneliti untuk mengukur variabel penelitian (Slamet et al., 2020: 23). Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert yang merupakan model skala yang banyak digunakan oleh peneliti untuk mengukur sikap, persepsi atau fenomena sosial lainnya (Slamet et al., 2020: 24). Dalam penelitian ini dapat disusun tabel instrumen penelitian dan skala pengukuran sebagai berikut:

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
1.	Kualitas Layanan	1. Tangibles (bukti fisik)	1. Karyawan Bengkel Las Sahabat di Lumajang memberikan pelayanan kepada saya dengan ramah, sopan, santun, dan profesional	Ordinal	(Cannon, et al, 2009:176)
		2. Realibility (Keandalan)	2. Karyawam Bengkel Las Sahabat di Lumajang memiliki kehandalan dalam memberikan informasi barang kepada saya dengan runtut dan jelas		
		3. Responsiveness (Ketanggapan)	3. Karyawan Bengkel Las Sahabat di Lumajang cepat dan tanggap dalam menganggapi keluhan saya		
		4. Assurance (Jaminan)	4. Karyawan Bengkel Las Bengkel Sahabat di Lumajang memiliki keterampilan pelayanan yang baik dan aman sesuai yang saya harapkan		
		5. Emphaty (Empati)	5. Karyawan Bengkel Las Sahabat di Lumajang memberikan perhatian penuh dan tidak pilih kasih		
2.	Harga	1. Harga yang sesuai dengan manfaat	1. Harga di Bengkel Las Sahabat Lumajang yang sesuai dengan manfaat	Ordinal	Hendra Fure (2013)
		2. Persepsi harga dan manfaat	2. Harga di Bengkel Las Sahabat Lumajang sesuai dengan daya beli pelanggan		
		3. Harga barang terjangkau	3. Harga di Bengkel Las Sahabat Lumajang dapat dikatakan murah		
		4. Persaingan harga	4. Harga di Bengkel Las Sahabat Lumajang dapat bersaing dengan yang lainnya		
		5. Kesesuaian harga dengan kualitasnya	5. Harga di Bengkel Las Sahabat Lumajang sesuai dengan kualitas produk yang diterima		
3.	Kepuasan Pelanggan	1. Keluhan yang teratasi	1. Selama saya beli produk di Bengkel Las Sahabat Lumajang keluhan dapat diterima dengan baik	Ordinal	(Suna rto, 2006 :17)
		2. Perasaan puas pelanggan pada keseluruhan produk	2. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Bengkel Las Sahabat Lumajang		

3. Kesesuaian dengan ekspektasi harapan pelanggan	3. Produk yang saya terima di Bengkel Las Sahabat Lumajang sesuai dengan harapan yang saya terima
4. Harapan pelanggan yang terlampaui	4. Produk di Bengkel Las Sahabat Lumajang lebih baik dari yang saya bayangkan atau inginkan

3.7 Metode Pengumpulan Data

(Unaradjan, 2019:130) menerangkan bahwa metode pengumpulan data adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data secara langsung pada objek yang diteliti (Slamet et al., 2020: 28). Teknik observasi dalam penelitian ini yaitu dengan cara melakukan observasi terhadap objek penelitian dan melakukan komunikasi langsung kepada 56 responden yaitu para pelanggan di Bengkel Las Sahabat Lumajang untuk menjadi populasi dalam penelitian. Sehingga, dapat diketahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian di Bengkel Las Sahabat Lumajang.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui tatap muka atau tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan narasumber (Slamet et al., 2020: 28). Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan para pembeli di Bengkel Las Sahabat Lumajang. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden dengan cara berkomunikasi langsung, namun apabila tidak memungkinkan maka, pertanyaan tersebut dapat diberikan melalui alat

komunikasi lain. Pertanyaan- pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada responden tentang persepsi kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

c. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan dalam bentuk konvensional (cetak) atau online (google form) kepada responden untuk dijawab (Slamet et al., 2020: 28). Kuesioner disebarakan kepada 56 responden pelaku pembeli di Bengkel Las Sahabat Lumajang dengan tujuan melalui penyebaran kuesioner tersebut dapat diperoleh bahan atau data yang nantinya digunakan dalam penelitian. Hasil data tersebut membuat peneliti mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel Las Sahabat Lumajang. Pengukuran data mengenai variabel kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara memberikan skor pada setiap jawaban dari pernyataan atau pertanyaan yang diberikan dalam kuesioner tersebut. Skor yang diberikan pada penelitian ini menggunakan skala likert.

- | | |
|---|---|
| 1) Sangat setuju atau sangat positif (SS/SP) dengan skor | 5 |
| 2) Setuju atau positif (ST/PS) dengan skor | 4 |
| 3) Ragu-ragu atau netral (RG/NT) dengan skor | 3 |
| 4) Tidak setuju atau negatif (TS/NG) dengan skor | 2 |
| 5) Sangat tidak setuju atau sangat negatif (STS/SN) dengan skor | 1 |

d. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah karangan ilmiah yang berisi pendapat berbagai ahli

tentang suatu masalah, kemudian memeriksa dan membandingkannya, serta menarik kesimpulan (Haryanto et al., 2000: 78). Studi pustaka yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan membaca buku, literatur, jurnal serta artikel yang berhubungan dengan kualitas layanan, harga dan kepuasan pelanggan.

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan meringkas data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan bahan lainnya sehingga dapat dengan mudah dipahami dan diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2013: 88). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. (Slamet et al., 2020: 137) menerangkan bahwa uji regresi linier berganda dapat digunakan apabila jumlah variabel bebas yang digunakan lebih dari satu dengan satu variabel terikat. Selain itu, uji regresi linier berganda tidak berdiri sendiri, melainkan diikuti dengan uji lainnya yang saling mendukung dan berhubungan. Sebelum melakukan uji regresi linier berganda, maka peneliti harus melakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu dalam mengolah data penelitian. Penelitian ini melakukan analisis data dengan dibantu program SPSS. Metode data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

3.8.1 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data sesungguhnya pada objek penelitian dengan data yang dilakukan peneliti yang artinya data valid adalah data yang sama antara data yang dilaporkan peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada

objek penelitian (Sugiyono., 2015:430). Uji validitas pada penelitian ini menggunakan analisis korelasi *product moment* dengan mengkorelasikan skor setiap *item* dengan skor sebagai jumlah skor *item*. Menurut Muhyiddin, T. N., Tarmizi, M. I., & Yulianita, A. (2017:95) rumus korelasi *product moment* sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X \Sigma Y)}{\sqrt{(n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2) (n \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}}$$

Keterangan:

r = koefisien validitas

x = nilai pembanding

y = nilai instrumen yang akan dicari validitasnya

n = banyaknya sampel

Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan construct yang kuat (Sugiyono., 2012:178). Dalam penelitian ini jika korelasi antara skor butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir-butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Purnomo, A. K., 2019:70). Metode yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah metode *Cronbach Alpha* (α). Menurut Nugroho, Y. A. (2011:33) uji reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat koefisien *Cronbach Alpha* (α) dengan indeks kriteria dibedakan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
Indeks Kriteria Reliabilitas

No.	Interval <i>Alpha</i> (α)	<i>Cronbach</i>	Tingkat Reliabilitas
1.	0,000 – 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, Y. A. (2011:33)

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah uji persyaratan yang digunakan untuk uji regresi dengan metode estimasi *Ordinal Least Squares* (OLS) (Riyanto, S., & Hatmawan, A. A., 2020:137). Tujuan uji asumsi klasik adalah memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bisa konsisten (Gunawan, C., 2020:108). Dalam uji asumsi klasik terdapat empat jenis yang dilakukan dalam model regresi linier berganda yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020:81) menjelaskan uji normalitas data merupakan uji yang mengukur apakah data yang didapatkan memiliki distribusi normal atau tidak normal, sehingga pemilihan statistik dapat dilakukan dengan tepat. Pengujian normalitas dapat dikatakan tidak sulit dalam uji asumsi klasik karena, data yang lebih dari 30 angka maka dapat dianggap berdistribusi normal

dan dapat dinyatakan sebagai sampel dengan jumlah besar. Namun, dalam penelitian ini diperlukan pembuktian dengan uji normalitas agar data yang berjumlah lebih dari 30 atau kurang dari 30 dapat dibuktikan berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode grafik normal *P-P Plot of Regression Standardized Residual*. Apabila titik-titik yang tersebar pada garis dan mengikuti garis diagonal maka, nilai residual dapat dikatakan normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah pengujian yang bertujuan untuk mengamati apakah ada atau tidak korelasi tinggi diantara variabel-variabel bebas dalam model regresi linier berganda (Purnomo, A. K., 2019:56). Pengujian ini juga bermanfaat untuk menghindari kebiasaan dalam mengambil kesimpulan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Beberapa kriteria untuk mendeteksi uji multikolinearitas pada penelitian menurut Purnomo, A. K.(2019:57) sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka, model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas. Semakin tinggi nilai VIF maka, semakin rendah nilai *Tolerance*.
- 2) Jika nilai koefisien korelasi antar masing-masing variabel independen kurang dari 0,70 maka, model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas. Jika lebih dari 0,70 maka, diasumsikan terjadi korelasi (interaksi hubungan) yang sangat kuat antar variabel independen sehingga terjadi multikolinearitas.

- 3) Jika nilai koefisien determinasi baik nilai R^2 maupun *Adjusted* R^2 diatas 0,60 namun tidak ada variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel dependen maka, diasumsikan model terkena multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Purnomo, A. K. (2019:59) menjelaskan uji heteroskedastisitas merupakan pengujian yang digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Mendeteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode *scatter plot* dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residual). Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan grafik *scatter plot*. Model dikatakan baik jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik seperti berkumpul ditengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya.

3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi merupakan teknik untuk membangun persamaan dan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan (*prediction*) (Purnomo, A. K., 2019:29). Sifat hubungan antar variabel dalam persamaan regresi merupakan hubungan sebab akibat. Sebelum menggunakan persamaan regresi dalam menjelaskan hubungan antar dua variabel atau lebih, terlebih dahulu perlu diyakini bahwa secara teoritis atau penelitian sebelumnya dua variabel atau lebih tersebut memiliki hubungan sebab akibat. Persamaan analisis regresi linier berganda merupakan model persamaan regresi linier dengan variabel bebas lebih dari satu. Bentuk umum persamaan analisis regresi linier berganda menurut Purnomo, A. K. (2019:30) dapat dijabarkan sebagai berikut:

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

Keterangan :

Y= Keputusan Pembelian

a= Koefisien konstanta

b₁= Koefisien regresi Kualitas Layanan

b₂= Koefisien regresi Harga

X₁= Kualitas Layanan

X₂= Harga

e= Error

3.8.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat. Oleh karena itu, peneliti harus memilih dan menentukan sampel, menilai instrumen, desain serta mengikuti langkah-langkah yang mengarahkan pada penelusuran data yang dibutuhkan. Terdapat dua kemungkinan dalam hasil uji hipotesis yaitu, diterima atau ditolak. Jenis pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji t (uji parsial)

Uji t merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah sebuah nilai tertentu yang diberikan sebagai pembanding, berbeda secara nyata atau tidak dengan rata-rata sampel (Santoso, S., 2019:79). Uji t (uji parsial) dalam penelitian ini menguji tentang pengaruh signifikan antara variabel bebas (independen) yaitu kualitas layanan (X₁) dan harga (X₂) terhadap variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan pelanggan (Y). Adapun langkah-langkah dalam uji t (uji parsial)

menurut (Prayitno, D., 2018:121) sebagai berikut:

- 1) Merumuskan hipotesis.

Hipotesis pertama:

H1 : Terdapat pengaruh kualitas layanan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel Las sahabat di Luamajang.

Hipotesis kedua:

H2 : Terdapat pengaruh harga yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel Las sahabat di Luamajang.

- 2) Menentukan *level of significant* dengan $\alpha = 5\%$.

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikan α sebesar 5% atau 0,05.

- 3) Menentukan kriteria pengujian:

Apabila $t_{hitung} \leq -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka hipotesis diterima.

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

- 4) Menentukan nilai thitung dengan rumus:

$$T_{hitung} = \frac{\text{koefisien } \beta}{\text{standart error}}$$

- 5) Menarik kesimpulan berdasarkan perbandingan t_{hitung} dan t_{tabel} dengan kriteria dan signifikan yang telah ditentukan.

b. Uji F (uji simultan)

Uji F adalah alat uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) yaitu kualitas layanan dan harga dapat berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan (Sunyoto, S., 2011:103).

Prayitno, D. (2018:121) menjelaskan langkah-langkah dalam uji F sebagai berikut:

- 1) Merumuskan hipotesis.

Hipotesis ketiga:

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

- 2) Menentukan F_{hitung} dan memastikan besarnya tingkat signifikan α .

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikan α sebesar 5% atau 0,05.

Sedangkan besarnya F_{hitung} dapat diketahui dari F_{hitung} output SPSS.

- 3) Membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan kriteria sebagai berikut:

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

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

- 4) Menarik kesimpulan berdasarkan perbandingan F_{hitung} dan F_{tabel} dengan kriteria dan signifikan yang telah ditentukan.

3.8.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Slamet et al., 2020: 141). Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0-1. Nilai kecil dalam koefisien determinasi menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Semakin mendekatnya nilai determinasi terhadap nilai 1 maka variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi atau meramalkan variabel

dependen dan model dikatakan semakin tepat. Berikut koefisien determinasi dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel Las Sahabat Lumajang.

