

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan kausal, menurut sugiono “hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi disini menggunakan variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (variabel yang dipengaruhi)” (Lutfi dan Irwanto, 2017).

“Penelitian kuantitatif artinya metode penelitian berdasarkan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015:36).

Adapun kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2), dan Fasilitas (X_3) sebagai variabel independen dengan variabel kepuasan konsumen (Y) sebagai variabel dependen.

3.2 Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah variabel independen yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, fasilitas dan variabel dependennya kepuasan konsumen.

Dalam penelitian ini yang menjadi tempat penelitian adalah Rumah Makan Rocket Chicken Lumajang. Adapun pertimbangan yang mendasari peneliti mengapa Rocket Chicken Lumajang menjadi objek penelitian ini adalah :

- a. Rocket Chicken Lumajang banyak dikenal masyarakat lumajang dan keramaian pengunjung di setiap harinya.
- b. Produk yang dijual memiliki kualitas yang baik serta fasilitas yang cukup memadai sebagai bisnis rumah makan.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer. “Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh para priset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus” (Oei, 2010:38). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuisioner oleh responden yaitu konsumen yang membeli di Rumah Makan Rocket Chicken Lumajang.

3.3.2 Sumber Data

Menurut Oei (2010:32) “informasi yang dihasilkan oleh riset pemasaran yang merupakan hasil akhir proses pengolahan selama berlangsung riset. Informasi awalnya berasal dari bahan mentah yang disebut data sehingga sering juga disebut sebagai data mentah. Sumber data yang terdapat dalam penelitian ini terdiri dari data internal saja yaitu :

- 1) Data internal

Oei (2010:34) “Data ini bersifat *intern* atau dari dalam perusahaan yang bersangkutan”. Data dalam penelitian ini berupa data tentang profil perusahaan yang membuat produk dan data konsumen yang melakukan pembelian di Rocket Chicken Lumajang.

3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.4.1 Populasi

Sugiyono (2014:80) menyatakan bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di terapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian adalah konsumen yang melakukan pembelian di Rocket Chicken Lumajang.

3.4.2 Sampel dan Teknik Sampling

Menurut Sugiyono, (2017:81) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Menurut *Roscoe* yang dikutip dalam (Sugiyono, 2017:156) ada beberapa saran tentang ukuran sampel untuk penelitian seperti ini, yaitu :

- a. Jumlah sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 sampel.
- b. Apabila sampel dibagi dalam beberapa kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30 sampel.
- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi berganda misalnya), maka anggota sampel minimal 10 kali jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel $10 \times 5 = 50$
- d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai 20.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis multivariate yaitu analisis regresi linier berganda yang terdiri dari 4 variabel, yaitu 3 (tiga) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen, maka jumlah sampel yang diambil 15×4 variabel = 60 sampel. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 60 responden.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling insidental*. *Sampling insidental* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan di temui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012:122).

3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.5.1 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono, (2017:39) variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan di tarik kesimpulannya.

Variabel dalam penelitian ini ada 3 (tiga) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen.

a) Variabel Independen

Variabel ini dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2017:39). Adapun dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu kualitas pelayanan(X_1), kualitas produk(X_2), dan fasilitas(X_3).

b) Variabel Dependen

Variabel dependen dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2017:39). Adapun dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan konsumen(Y).

3.5.2 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah penarikan batasan yang menjelaskan ciri-ciri spesifik yang lebih substantive dari suatu konsep variabel.

a) Kualitas Pelayanan (X₁)

Menurut Tjiptono (Aditya 2011:23) Kualitas jasa merupakan suatu yang dipersiapkan oleh pelanggan. Pelanggan akan melihat kualitas jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam pemikiran mereka.

Menurut Utami, (2017:369) indikator dari kualitas pelayanan yaitu :

- 1) Ketanggapan
- 2) Kepastian
- 3) Empati
- 4) Keberwujudan
- 5) Keandalan

Berdasarkan indikator kualitas pelayanan tersebut maka di susun kuisisioner untuk mencari tanggapan responden yang disesuaikan dengan kondisi objek penelitian sebagai berikut:

- 1) Ketanggapan pemilik atau karyawan Rocket Chicken Lumajang terhadap konsumen membuat konsumen merasa sangat di perhatikan.

- 2) Pemilik Rocket Chicken Lumajang memberikan fasilitas keamanan parkir dan memberikan produk yang halal.
- 3) Pemilik dan karyawan Rocket Chicken Lumajang memperlakukan konsumen secara penuh perhatian dan mengutamakan kepentingan konsumen bisa membuat konsumen merasa nyaman dan puas.
- 4) Pembuatan menu di Rocket Chicken Lumajang lebih cepat dapat membuat konsumen merasa puas.
- 5) Karayawan Rocket Chicken Lumajang mengolah makanan dan menyampaikan layanan secara benar sejak pertama kali akan membuat konsumen semakin yakin melakukan pembelian selanjutnya.

b) Kualitas Produk (X2)

Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi kehandalan, daya tahan, ketepatan, kemudahan operasi, dan perbaikan produk,serta atribut bernilai lainnya (Kotler dan Armstrong 2010:27).

Untuk mendapatkan tanggapan responden menggunakan indikator kualitas produk menurut (sumarwan, 2009) sebagai berikut :

- 1) Reabilitas Conformance
- 2) Kinerja
- 3) Durabilitas
- 4) Fitur
- 5) Servis
- 6) Penampilan Reputasi

Berdasarkan indikator kualitas produk tersebut maka di susun kuisioner untuk mencari tanggapan responden yang disesuaikan dengan kondisi objek penelitian sebagai berikut:

- 1) Produk Rocket Chicken Lumajang bisa di andalkan konsumen.
- 2) Kualitas produk yang di berikan Rocket Chicken Lumajang lebih baik dari produk lainnya.
- 3) Produk makanan Rocket Chicken Lumajang mempunyai daya tahan yang lama
- 4) Produk yang rusak atau tidak enak akan di ganti oleh Rocket Chicken Lumajang.
- 5) Produk makanan Rocket Chicken Lumajang di tata dengan rapi dan memeiliki *desain* minimalis sehingga konsumen tertarik membelinya.
- 6) Rumah makan Rocket Chicken Lumajang memiliki reputasi nama yang baik di kalangan masyarakat.

c) Fasilitas (X3)

Menurut Kotler (2014 : 58) “fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen”.

Untuk mendapatkan tanggapan responden menggunakan indikator fasilitas menurut Tjiptono, (2008:46-48) ada lima yaitu :

- 1) Pertimbangan/Perencanaan Spasial
- 2) Perencanaan Ruangan
- 3) Perlengkapan dan Perabot

4) Tata cahaya dan warna

5) Unsur Pendukung

Berdasarkan indikator fasilitas tersebut maka di susun kuisisioner untuk mencari tanggapan responden yang disesuaikan dengan kondisi objek penelitian sebagai berikut:

- 1) Tempat parkir yang luas dan menjamin keamanan kendaraan konsumen Rocket Chicken Lumajang.
- 2) Ruangan yang sejuk dan bersih membuat konsumen betah berada di Rocket Chicken Lumajang.
- 3) Perlengkapan dan perabot menghasilkan kenyamanan dan kepuasan yang di berikan oleh Rocket Chicken Lumajang..
- 4) Desain ruangan dan pencahayaan di Rocket Chicken Lumajang membuat kenyamanan konsumen.
- 5) Pemesanan dan pembelian makanan di Rocket Chicken Lumajang dapat melalui online.

d) Kepuasan Konsumen (Y)

Menurut Kotler (2012 : 46) mendasarkan bahwa kepuasam konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi\ harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya jika kinerja tidak sesuai harapan maka konsumen akan merasa kecewa.

Untuk mendapatkan tanggapan responden menggunakan indikator kepuasan konsumen menurut Ratnasari dan Aksa, (2011 : 117-118) yaitu :

- 1) Kualitas produk atau jasa
- 2) Kualitas pelayanan
- 3) Emosional
- 4) Harga
- 5) Biaya dan kemudahan

Berdasarkan indikator kepuasan konsumen tersebut maka di susun kuisisioner untuk mencari tanggapan responden yang disesuaikan dengan kondisi objek penelitian sebagai berikut :

- 1) Saya merasa puas dengan produk dan cita rasa yang di berikan Rumah Makan Rocket Chicken Lumajang.
- 2) Saya merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh karyawan Rocket Chicken Lumajang.
- 3) Saya merasa ada keterikatan emosional dan ketertarikan dengan Rocket Chicken Lumajang.
- 4) Harga yang di berikan Rocket Chicken Lumajang terjangkau di banding yang lain dengan makanan yang hampir sama.
- 5) Kemudahan untuk membayar makanan yang di jual Rocket Chicken Lumajang.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah “suatu alat yang di gunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang di amati” (Sugiyono, 2015:148). Secara spesifik variabel ini dinamakan variabel penelitian.

Instrumen dan penelitian ini di susun berdasarkan indikator-indikator variabel dan instrumen penelitian dan skala pengukurannya disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator dan Instrumen Kualitas Pelayan	Skala	Sumber
Kualitas pelayanan (X1)	<ul style="list-style-type: none"> a. Ketanggapan pemilik atau karyawan Rocket Chicken Lumajang terhadap konsumen membuat konsumen merasa sangat di perhatikan. b. Pemilik Rocket Chicken Lumajang memberikan fasilitas kemananan parkir dan memberikan produk yang halal. c. Pemilik dan karyawan Rocket Chicken Lumajang memperlakukan konsumen secara penuh perhatian dan mengutamakan kepentingan konsumen bisa membuat konsumen merasa nyaman dan puas. d. Pembuatan menu di Rocket Chicken Lumajang lebih cepat dapat membuat konsumen merasa puas. e. Karayawan Rocket Chicken Lumajang mengolah makanan dan menyampaikan layanan secara benar sejak pertama kali akan membuat konsumen semakin yakin melakukan pembelian selanjutnya. 	<i>Ordinal</i>	Utami, (2017:369)
Kualitas Produk (X2)	<ul style="list-style-type: none"> a. Produk Rocket Chicken Lumajang bisa di andalkan konsumen. b. Kualitas produk yang di berikan Rocket Chicken Lumajang lebih baik dari produk lainnya. c. Produk makanan Rocket Chicken Lumajang mempunyai daya tahan yang lama d. Produk yang rusak atau tidak enak akan di ganti oleh Rocket Chicken Lumajang. e. Produk makanan Rocket Chicken Lumajang di tata dengan rapi dan memeiliki desain minimalis sehingga konsumen tertarik membelinya. f. Rumah makan Rocket Chicken Lumajang memiliki reputasi nama yang baik di kalangan masyarakat. 	<i>Ordinal</i>	(Sumarwan,2009)

Fasilitas (X3)	<ul style="list-style-type: none"> a. Tempat parkir yang luas dan menjamin keamanan kendaraan konsumen Rocket Chicken Lumajang. b. Ruangan yang sejuk dan bersih membuat konsumen betah berada di Rocket Chicken Lumajang. c. Fasilitas toilet yang di sediakan Rocket Chicken Lumajang dalam kondisi bersih. d. Desain ruangan dan pencahayaan di Rocket Chicken Lumajang membuat kenyamanan konsumen. e. Pemesanan dan pembelian makanan di Rocket Chicken Lumajang dapat melalui online. 	<i>Ordinal</i>	Tjiptono, (2008:46-48)
Kepuasan Konsumen (Y)	<ul style="list-style-type: none"> a. Saya puas dengan kualitas dan cita rasa Rumah Makan Rocket Chicken Lumajang. b. Saya senang dengan pelayanan yang di berikan oleh karyawan Rocket Chicken Lumajang. c. Saya lebih suka membeli makanan di Rocket Chicken Lumajang yang memiliki cita rasa yang nikmat di banding tempat makan yang lainnya. d. Harga yang di berikan Rocket Chicken Lumajang terjangkau di banding yang lain dengan makanan yang hampir sama. e. Kemudahan untuk membayar makanan yang di jual Rocket Chicken Lumajang. 	<i>Ordinal</i>	Ratnasari dan Aksa, (17-118)

3.7 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang di dapat menggunakan dua metode pengumpulan data yaitu :

3.7.1 Kuisisioner

Sugiyono, (2017:142)“menyatakan bahwa kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban dari responden tentang kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen serta untuk mempermudah pengambilan kesimpulan dari hasil penilaian konsumen yang diperoleh dalam pembagian kuesioner, maka menggunakan skala *likert* 5 (lima) tingkat.

Pengukuran data untuk variable kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken Lumajang, dilakukan dengan cara memberi skor atau nilai pada setiap jawaban dari beberapa pernyataan untuk kuesioner. Pemberian skor dalam penelitian ini berdasarkan skala *likert*. Adapun bentuk skala *likert* menurut (Sugiyono,2017:94) sebagai berikut:

Tabel 3.2. Skala *Likert*

No	Skala Pengukuran	Skor
1	Sangat setuju/selalu/sangat positif (SS/SI)	5
2	Setuju/sering positif (ST/SR)	4
3	Ragu-ragu/kadang-kadang/netral (RG/KS)	3
4	Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif (TS/TP)	2
5	Sangat tidak setuju/tidak pernah (STS)	1

Sumber:(Sugiyono, 2017:94)

3.7.2 Observasi

Sugiyono, 2017:145)menyatakan “bahwa observasi sebagai teknik pengumpulan data dengan mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner”. Kalau wawancara dan

kuesioner selalu berkomunikasi dengan beberapa orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga pada obyek-obyek alam yang lain.

Teknik pengumpulan data dengan observasi dalam penelitian ini dengan cara melakukan pengamatan secara langsung kepada responden yaitu konsumen Rocket Chicken Lumajang.

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul (Sugiyono, 2017:147). Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan hipotesis yang telah diajukan. Sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari :

3.8.1 Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono, (2012:455) “validitas merupakan derajat ketepatan antara dua yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat di laporkan oleh peneliti”. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.

Dalam pengujian validitas penelitian ini menggunakan analisis korelasi *product moment*, dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total

sebagai jumlah skor item, rumus korelasi *product moment* (Umar, 2011:131) antara lain:

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

Keterangan :

r = koefisien korelasi antara pertanyaan dengan jumlah skor

n = jumlah observasi/responden

X = skor pertanyaan

Y = skor total

Sumber : (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:54)

Syarat minimum untuk data kuantitatif dianggap memenuhi syarat validitas apabila r minimal bernilai 0,3". Jadi jika korelasi antara pertanyaan dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir-butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah bahwa suatu indikator cukup dapat di percaya untuk di gunakan untuk alat pengumpul data. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keterandalan. Reliabel artinya dapat di percaya, jadi dapat di andalkan (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:54).

Uji reliabilitas dapat juga dilakukan dengan melihat koefisien *Alpha Cronbach*. Indeks kriteria reliabilitas dibedakan dalam table sebagai berikut:

Tabel 3.3 Indeks Kriteria Reliabilitas

No	Interval Alpha Cornbach	Tingkat Reliabilitas
1.	0, 000 – 0, 20	Kurang Reliabilitas
2.	0, 201 – 0, 40	Agak Reliabilitas
3.	0, 401 – 0, 60	Cukup Reliabilitas
4.	0, 601 – 0, 80	Reliabilitas
5.	0, 801 – 1, 00	Sangat Reliabilitas

Sumber: (Nugroho, 2011:33)

3.8.2 Pengujian Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data merupakan uji distribusi data yang ingin dianalisis, apakah penyebarannya itu normal atau tidak, sehingga bisa digunakan dalam analisis parametrik (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:134).

Menurut (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:135) uji normalitas data bisa di uji dengan beberapa cara sebagai berikut, yaitu :

- 1) Menggunakan rasio *skewness* dan rasio kurtonis dapat di jadikan petunjuk apakah suatu data berdistribusi normal atau tidak dengan cara melakukan pembagian dengan standar *error* skewness, begitu juga untuk kurtosis. Dengan cara ini, batasan data di katakan berdistribusi normal jika nilai rasio kurtonis dan skewness berada di antara -2 hingga +2, di luar nilai tersebut maka data tidak berdistribusi normal.
- 2) Menggunakan uji P-P Plot atau plot probabilitas untuk menilai seberapa dekat dua set data setuju, yang memplot dua fungsi distribusi kumulatif terhadap satu sama lain. Plot PP sangat banyak digunakan untuk mengevaluasi

kemiringan suatu distribusi. Garis pembanding adalah garis 45° dari (0,0) hingga (1,1) -distribusinya sama jika dan hanya jika plotnya jatuh pada garis ini penyimpangan apa pun menunjukkan perbedaan antara distribusi.

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan suatu kondisi dimana terjadi kolerasi yang kuat antara variabel bebas yang diikutkan dalam pembentukan model regresi linier. Dalam analisis regresi, suatu model harus bebas dari gejala multikolinieritas (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:141).

Menurut Lupiyoadi & Ikhsan, (2015:141) untuk mendeteksi apakah model tersebut mengalami gejala multikolinieritas, maka kita harus melihat beberapa pernyataan di bawah ini :

- a. Ketidak konsistenan antara koefisien regresi yang di peroleh dengan teori yang digunakan.
- b. Nilai R -Square semakin membesar, padahal pada pengujian secara parsial tidak ada pengaruh atau nilai signifikan $> 0,05$.
- c. Terjadi perubahan yang berarti pada koefisien model regresi pada saat di lakukan penambahan atau pengurangan sebuah variabel bebas dari model regresi.
- d. *Overestimated* dari nilai standar *error* untuk koefisien regresi.

Untuk mengetahui apakah suatu model regresi yang di hasilkan mengalami gejala multikolinieritas, terjadi multikolinieritas. Multikolinieritas juga bisa di deteksi dari nilai tolerance, apabila nilai tolerance dapat di lihat pada nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Model regresi yang baik menghasilkan nilai VIF

< 10 dan bila menghasilkan nilai VIF >10 berarti telah yang di hasilkan mendekati 1, maka model terbebas dari gejala multikolinieritas sedangkan semakin menjauhi 1, maka model tidak terjadi/bebas gejala multikolinieritas (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:142).

c. Uji Heteroskedastisitas

heteroskedastisitas merupakan variasi residual tidak sama dari suatu pengamatan ke pengamatan lainnya, sehingga variansi residual harus bersifat homoskedastisitas, artinya pengamatan satu dengan pengamatan lainnya samaagat memberikan dugaan model yang lebih akurat Lupiyoadi & Ikhsan, (2015:138).

Untuk melihat ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat di lihat dengan grafik *scatter plot* antara SRESID dengan ZPRED dan sumbu Y merupakan Y yang telah di prediksi, dan sumbu X adalah residualnya (Ghozali, 2016:134). Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang akan membentuk pola tertentu secara teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka akan terjadi heteroskedastisitas.
2. Apabila tidak menghasilakn pola yang jelas, beserta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis statistik yang menghubungkan antara dua variabel independen atau lebih (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y)(Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:157).

Secara umum model regresi linier berganda untuk populasi adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = variabel dependen yaitu kepuasan konsumen

X₁ = variabel kualitas pelayanan

X₂ = variabel kualitas produk

X₃ = variabel fasilitas

a = konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = nilai koefisien regresi variabel independen

e = *error*

sumber : (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:157)

Menurut Lupiyoadi & Ikhsan, (2015:158) analisis regresi linier berganda bertujuan agar dapat mengukur intensitas hubungan dan membuat perkiraan nilai antara variabel dependen yaitu kepuasan konsumen atas variabel independen yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:158).

3.8.4 Pengujian Hipotesis

Kemudian setelah dilakukan analisis regresi linier berganda selanjutnya dilakukan dengan pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel independen (X₁, X₂ dan X₃) terhadap variabel dependen (Y), baik secara parsial maupun simultan. Dan manakah variabel independen yang mempunyai dominan terhadap variabel dependen.

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t (parsial) di gunakan untuk menguji apakah sebuah variabel bebas benar mempengaruhi terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui hubungan atau pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, kuliatas produkdan fasilitas terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen secara parsial yang di uji dengan signifikan(Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:168).

Adapun langkah-langkah untuk melakukan pengujian hipotesis menurut (Sunyoto, 2013:101) anantara lain :

1) Merumuskan Hipotesis

Hipotesis Pertama

H₀ : Kulaitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rocket Chicken Lumajang.

H_a : Kualiatas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rocket Chicken Lumajang.

Hipotesis Kedua

H₀ : Kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rocket Chicken Lumajang.

H_a : Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rocket Chicken Lumajang.

Hipotesis Ketiga

H₀ : Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rocket Chicken Lumajang.

H_a : Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rocket Chicken Lumajang.

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

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

Jika tingkat signifikan lebih besar 0,05 maka, dapat disimpulkan H_0 diterima, sebaliknya H_a ditolak.

Jika tingkat signifikan lebih kecil 0,05 maka, dapat disimpulkan H_0 ditolak, sebaliknya H_a diterima.

- 3) Menentukan kriteria pengujian

Jika $-t_{tabel} > t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a 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 uji keseluruhan pada konsep regresi linier adalah pengujian mengenai apakah model regresi yang didapatkan benar-benar dapat diterima. Uji F ini bertujuan untuk menguji apakah antara variabel independen (kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas) dengan variabel dependen (kepuasan konsumen) benar terdapat hubungan linier (*liniar relation*) (Lupiyadi & Ikhsan, 2015:167).

1. Rumus hipotesis :

Hipotesis Keempat

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan

fasilitas yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken Lumajang..

Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken Lumajang.

2. Adapun kriteria pengujiannya adalah :

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

3. Menentukan level of signifikan dengan $\alpha = 5\%$

4. Menentukan nilai t hitung dengan rumus :

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

5. Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil

F_{tabel} dengan F_{hitung} (Sunyoto, 2015:103).

3.8.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Augustine & Kristaung, (2013:134) menjelaskan Koefisien determinasi dengan simbol R^2 adalah proporsi variabilitas dalam suatu data yang akan di hitung berdasarkan model statistik. Koefisien determinan (R^2) ini bisa di katakan sebagai rasio variabilitas nilai yang di buat model dengan variabilitas nilai data asli. Secara umum, R^2 digunakan untuk informasi yang berkaitan dengan kecocokan suatu model dan dalam regresi, R^2 ini di jadikan sebagai pengukur seberapa baik garis regresi mendekati nilai data asli yang dibuat model. Jika

R^2 memiliki nilai sama dengan 1 maka garis regresi cocok dengan data secara sempurna.

Dari koefisien determinasi (R^2) dapat diperoleh nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel independen (X) terhadap variasi naik turunnya variabel dependen (Y) yang dinyatakan dalam presentase.

Koefisien Determinasi (R^2) dalam penelitian ini akan di gunakan untuk mencari berapa besar hubungan atau pengaruh variabel independe(X) yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas terhadap variabel dependen(Y) kepuasan konsumen pada Rumah Makan Rocket Chicken Lumajang.

