

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme yaitu suatu gejala dapat diklasifikasikan dimana hubungan gejala bersifat kausal (Sugiyono, 2016:8). Hubungan kausal tersebut bersifat sebab akibat sehingga pada penelitian ini terdapat variabel yang mempengaruhi dan variabel yang dipengaruhi. Pada penelitian ini variabel yang mempengaruhi disebut variabel independen (X) yaitu *service quality* berupa bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) dan variabel yang dipengaruhi disebut variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan. Teknik analisis regresi linear berganda digunakan pada penelitian ini dalam menguji hipotesis untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel *service quality* terhadap kepuasan pelanggan secara parsial dan simultan.

3.2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah variabel independen (X) yaitu *service quality* berupa bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) dan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan SiCepat di Kabupaten Lumajang. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan SiCepat di Kabupaten Lumajang dikarenakan terdapat permasalahan terkait kepuasan pelanggan.

3.3. Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis data

Jenis data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Berikut penjelasan dari kedua data tersebut.

a. Data Primer

Menurut Siyoto & Sodik (2015:58), data primer adalah data asli atau data baru yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber datanya dan bersifat *up to date*. Sedangkan teknik pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya Sugiyono (2016:309). Data primer penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan SiCepat di Kabupaten Lumajang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari berbagai sumber yang telah ada (Siyoto & Sodik, 2015:58). Atau dapat dikatakan bahwa peneliti sebagai tangan kedua. Data sekunder penelitian ini diperoleh dari jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.3.2 Sumber Data

a. Data Internal

Menurut Umar (2003:85) Data internal adalah data yang diperoleh dari dalam perusahaan ataupun organisasi dimana penelitian dilakukan. Data internal penelitian ini diperoleh dari SiCepat di Kabupaten Lumajang seperti profil perusahaan dan jumlah pengiriman paket serta *seller* per bulannya.

b. Data Eksternal

Menurut Umar (2003:85) Data eksternal adalah data yang diperoleh dari pesaing atau pihak lain. Data eksternal dapat berupa data yang dipublikasikan. Data eksternal penelitian ini adalah berbagai informasi dari *website* SiCepat yang mendukung penelitian ini.

3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.4.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi berupa objek maupun subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:61). Penelitian ini populasinya adalah pelanggan yang melakukan pengiriman menggunakan jasa SiCepat Kabupaten Lumajang.

3.4.2. Sampel dan Teknik Sampling

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik suatu populasi. Apabila populasi besar, tidak memungkinkan bagi peneliti untuk mempelajari keseluruhan populasi tersebut, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2016:62).

Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Roscoe (Sugiyono, 2016:164) dengan persyaratan sebagai berikut:

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian ini antara 30 hingga 500.
- b. Apabila sampel dibagi dalam kategori tertentu seperti pria dan wanita, maka jumlah anggota sampel pada setiap kategori minimal 30.
- c. Apabila penelitian menggunakan analisis dengan *multivariate*, maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.

- d. Untuk penelitian eksperimen sederhana, jika menggunakan kontrol eksperimen yang ketat, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 hingga 20.

Berdasarkan persyaratan tersebut, penelitian ini menggunakan analisis *multivariate* sehingga perhitungan sampel menggunakan rumus Roscoe berikut.

$$R = n \times 10$$

Keterangan:

n = variabel

<10 = dikalikan minimal 10

Dengan demikian, diperoleh ukuran sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$R = 6 \times 10 = 60$$

Jumlah sampel penelitian ini adalah 60 pelanggan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini secara *non probability sampling* berupa *accidental sampling* (sampling insidental). *Accidental sampling* merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan saja sehingga tidak ada pertimbangan tertentu kecuali dalam hal kemudahan (Sugiyono, 2016:124). Dengan kata lain seseorang dapat menjadi sampel penelitian apabila dipandang cocok sebagai sumber data. Sampel pada penelitian ini adalah pelanggan yang sedang berada di kantor SiCepat Lumajang dan melakukan pengiriman menggunakan jasa SiCepat.

3.5. Variabel Penelitian, Definisi Konseptual, dan Definisi Operasional

3.5.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dengan tujuan nantinya diperoleh informasi dan ditarik kesimpulan tentang hal tersebut (Sugiyono, 2016:3). Variabel dalam penelitian ini menggunakan 6 (enam) variabel, yang terdiri dari 1 (satu) variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan dan 5 (lima) variabel independen yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

a. Variabel Dependental

Variabel dependen atau disebut *variable output*, kriteria, konsekuensi. Variabel dependen (variabel terikat) merupakan suatu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel bebas (Sugiyono, 2016:4). Variabel dependen dalam penelitian ini, yaitu kepuasan pelanggan (Y).

b. Variabel Independental

Variabel independen disebut sebagai variabel *stimulus, prediktor, antecedent*. Variabel independen (variabel bebas) adalah suatu variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab adanya perubahan atau munculnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2016:4). Variabel independen penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bukti fisik (X1)
- 2) Kehandalan (X2)
- 3) Daya tanggap (X3)
- 4) Jaminan (X4)
- 5) Empati (X5)

3.5.2 Definisi Konseptual

Definisi konseptual dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

a. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang muncul baik senang maupun kecewa setelah membandingkan kinerja suatu produk barang atau jasa dengan harapan mereka (Tjiptono, 2012:146).

b. *Service Quality*

Service Quality atau kualitas pelayanan merupakan ukuran perbedaan antara harapan dan kenyataan para konsumen atas layanan yang mereka peroleh dari perusahaan (Parasuraman *et. al.*, 1990:26). Sedangkan menurut Tjiptono (2012:157) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus pelayanan suatu perusahaan dalam menyesuaikan dan memenuhi ekspektasi konsumen. Dimensi kualitas pelayanan dijelaskan sebagai berikut (Parasuraman *et. al.*, 1990:26).

- 1) Bukti fisik merupakan bentuk pelayanan sebagai cerminan sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, tempat informasi, komputerisasi administrasi, dan sebagainya.
- 2) Kehandalan merupakan kemampuan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- 3) Daya tanggap merupakan kesanggupan dalam membantu dan menyediakan layanan secara cepat dan tepat terhadap keinginan pelanggan.
- 4) Jaminan merupakan keramahan dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan.
- 5) Empati merupakan bentuk perhatian pegawai dengan memberikan sikap yang tulus kepada pelanggan.

3.5.3 Definisi Operasional Variabel

a. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan harapan dengan kenyataan yang mereka dapatkan atas suatu produk. Mengacu pendapat Amalia (2019) kepuasan pelanggan diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

- a) Keinginan untuk selalu menggunakan jasa
- b) Perasaan puas atas pelayanan yang diberikan
- c) Keinginan untuk merekomendasikan ke orang lain

Berdasarkan indikator jaminan tersebut, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala ordinal sebagai berikut :

1. Saya selalu ingin menggunakan SiCepat dalam mengirimkan paket.
2. Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh SiCepat.
3. Sayaselalu ingin merekomendasikan SiCepat kepada teman dan keluarga.

b. Service Quality

Service Quality adalah perbandingan antara harapan konsumen atas suatu pelayanan dengan pelayanan yang didapatkan. Terdapat lima variabel terkait *service quality* sebagai berikut.

1) Bukti Fisik (X1)

Bukti fisik adalah bentuk pelayanan yang dapat dilihat secara langsung. Mengacu pendapat Tjiptono & Chandra (2011:232) bukti fisik diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

- a) Peralatan modern
- b) Fasilitas yang berdaya tarik visual

- c) Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional
- d) Materi-materi terkait jasa yang berdaya tarik visual

Berdasarkan indikator bukti fisik tersebut, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala ordinal sebagai berikut :

1. Peralatan modern yang digunakan SiCepat sangat mendukung proses pelayanan.
2. Fasilitas area parkir SiCepat tergolong luas.
3. Pegawai SiCepat berpenampilan rapi dan profesional.
4. Tampilan interior gedung SiCepat menarik.

2) Kehandalan (X2)

Kehandalan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan secara tepat, cepat, akurat dan memuaskan. Mengacu pendapat Tjiptono & Chandra (2011:232) kehandalan diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

- a) Menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan
- b) Dapat diandalkan dalam menangani masalah pelanggan
- c) Menyampaikan jasa secara benar
- d) Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan

Berdasarkan indikator kehandalan tersebut, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala ordinal sebagai berikut :

1. Pegawai siCepat memberikan pelayanan yang dijanjikan secara maksimal.
2. Pegawai SiCepat mampu dan handal menyelesaikan keluhan pelanggan.
3. Pegawai SiCepat menyampaikan informasi secara akurat kepada pelanggan.
4. Pegawai SiCepat melakukan pengiriman paket secara tepat waktu.

3) Daya Tanggap (X3)

Daya tanggap adalah kemampuan karyawan dalam membantu pelanggan secara tanggap. Mengacu pendapat Tjiptono & Chandra (2011:232) daya tanggap diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

- a) Layanan yang segera dan cepat bagi pelanggan
- b) Kesediaan untuk membantu pelanggan
- c) Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan

Berdasarkan indikator daya tanggap tersebut, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala ordinal sebagai berikut :

- 1. Pegawai SiCepat mampu melayani pelanggan dengan cepat.
- 2. Pegawai SiCepat selalu sedia membantu menyelesaikan kesulitan pelanggan.
- 3. Pegawai SiCepat selalu siap merespon pelanggan datang.

4) Jaminan (X4)

Jaminan adalah kemampuan karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Mengacu pendapat Tjiptono & Chandra (2011:232) jaminan diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

- a) Menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan
- b) Membuat pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi
- c) Karyawan secara konsisten bersikap sopan
- d) Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan

Berdasarkan indikator jaminan tersebut, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala ordinal sebagai berikut :

1. Perusahaan SiCepat mampu membuat pelanggan percaya atas paket yang dikirim.
 2. Perusahaan SiCepat menjamin keamanan atas paket yang dikirim.
 3. Pegawai SiCepat sangat sopan dan ramah dalam melayani.
 4. Pegawai SiCepat memberikan informasi secara jelas kepada pelanggan.
- 5) Empati (X5)

Empati adalah kemudahan dalam menjalin hubungan dengan cara memahami keinginan pelanggan. Mengacu pendapat Tjiptono & Chandra (2011:232) empati diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

- a) Karyawan memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian
- b) Mengutamakan kepentingan pelanggan
- c) Karyawan memahami kebutuhan pelanggan

Berdasarkan indikator empati tersebut, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala ordinal sebagai berikut :

1. Pegawai SiCepat memberikan perhatian saat berkomunikasi.
2. SiCepat selalu mengutamakan kepentingan pelanggan.
3. Pegawai SiCepat mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan.

3.6. Instrumen Penelitian

Menurut Siregar (2013:46) Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mendapatkan, mengelola dan menginterpretasikan informasi dari responden dengan menggunakan pola ukur yang sama. Sedangkan skala pengukuran penelitian ini adalah skala ordinal. Skala ordinal merupakan skala yang menggunakan data berasal dari kategori yang disusun secara berjenjang mulai dari tingkat terendah sampai tingkat tertinggi atau sebaliknya dengan rentang tidak

harus sama (Siregar, 2013:23). Instrumen penelitian secara rinci disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.1. Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Indikator	Instrumen Penelitian	Skala	Sumber
1.	Bukti Fisik (X1)	1. Peralatan modern 2. Fasilitas yang berdaya tarik visual 3. Karyawan yang berpenampilan rapi dan professional 4. Materi-materi jasa yang berdaya tarik visual	1. Peralatan modern yang digunakan SiCepat sangat mendukung proses pelayanan 2. Fasilitas area parkir SiCepat tergolong luas 3. Pegawai SiCepat berpenampilan rapi dan profesional 4. Tampilan interior gedung SiCepat menarik	Ordinal	Tjiptono & Chandra (2011:232)
2.	Kehandalan (X2)	1. Menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan 2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah pelanggan 3. Menyampaikan jasa secara benar 4. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan	1. Pegawai siCepat memberikan pelayanan yang dijanjikan secara maksimal 2. Pegawai SiCepat mampu dan handal menyelesaikan keluhan pelanggan 3. Pegawai SiCepat menyampaikan informasi secara akurat kepada pelanggan 4. Pegawai SiCepat melakukan pengiriman paket secara tepat waktu	Ordinal	Tjiptono & Chandra (2011:232)
3.	Daya Tanggap (X3)	1. Layanan yang segera dan cepat bagi pelanggan 2. Kesediaan untuk membantu pelanggan 3. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan	1. Pegawai SiCepat mampu melayani pelanggan dengan cepat 2. Pegawai SiCepat selalu sedia membantu menyelesaikan kesulitan pelanggan 3. Pegawai SiCepat selalu siap merespon pelanggan datang	Ordinal	Tjiptono & Chandra (2011:232)
4.	Jaminan	1. Menumbuhkan	1. Perusahaan SiCepat	Ordinal	Tjiptono &

No.	Variabel	Indikator	Instrumen Penelitian	Skala	Sumber
	(X4)	rasa percaya kepada pelanggan	mampu membuat pelanggan percaya atas paket yang dikirim		Chandra (2011:232)
		2. Membuat pelanggan merasa aman saat bertransaksi	2. Perusahaan SiCepat menjamin keamanan atas paket yang dikirim		
		3. Karyawan secara konsisten bersikap sopan	3. Pegawai SiCepat sangat sopan dan ramah dalam melayani		
		4. Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan	4. Pegawai SiCepat memberikan informasi secara jelas kepada pelanggan		
5.	Empati (X5)	1. Karyawan memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian	1. Pegawai SiCepat memberikan perhatian saat berkomunikasi	Ordinal	Tjiptono & Chandra (2011:232)
		2. Mengutamakan kepentingan pelanggan	2. SiCepat selalu mengutamakan kepentingan pelanggan		
		3. Karyawan memahami kebutuhan pelanggan	3. Pegawai SiCepat mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan		
6.	Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Keinginan untuk selalu menggunakan jasa	1. Saya selalu ingin menggunakan SiCepat dalam mengirimkan paket	Ordinal	Amalia (2019)
		2. Perasaan puas atas pelayanan yang diberikan	2. Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh SiCepat		
		3. Keinginan untuk merekomendasikan SiCepat kepada teman dan keluarga	3. Saya selalu ingin merekomendasikan SiCepat kepada teman dan keluarga		

Sumber: Penelitian terdahulu

3.7. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner.

Kuesioner merupakan alat penelitian untuk memperoleh informasi berbentuk daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden (Taniredja dan Mustafidah, 2011:219). Kuesioner berbentuk kuesioner tertutup dimana terdapat jawaban yang

telah disediakan sehingga responden hanya memilih jawaban sesuai dengan keadaan sebenarnya. Kuesioner dibagikan secara langsung kepada responden di lokasi penelitian.

Pengukuran data untuk variabel *service quality* berupa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan, dilakukan dengan cara memberi skor pada tiap-tiap jawaban dari butir pertanyaan dari kuesioner. Pemberian skor dalam penelitian ini berdasarkan skala ordinal. Menurut Siregar (2013:23), Skala ordinal merupakan skala yang menggunakan data berasal dari kategori yang disusun secara berjenjang mulai dari tingkat terendah sampai tingkat tertinggi atau sebaliknya dengan rentang tidak harus sama.

3.8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu proses penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran, dan verifikasi data yang bertujuan menjadikan fenomena memiliki suatu nilai lebih (Siyoto dan Sodik, 2015:90). Proses analisis data terdiri dari pengelompokan data yang didasarkan pada jenis dan variabel penelitian, tabulasi data yang didasarkan pada variabel dan responden, penyajian data mengenai variabel penelitian, perhitungan data untuk menjawab permasalahan penelitian, dan perhitungan dalam menguji hipotesis.

3.8.1 Uji Instrumen

Pengujian instrumen pada kuesioner dilakukan sebelum pengujian hipotesis. Pengujian instrumen berupa pengujian validitas dan pengujian reliabilitas. Pengujian instrumen bertujuan untuk mengevaluasi data-data responden yang

diperoleh agar terbentuk kuesioner yang valid dan dapat dibuktikan kebenaran datanya.

a. Pengujian Validitas

Pengujian validitas merupakan alat ukur untuk menentukan benar tidaknya apa yang akan diukur (Siregar, 2013:46). Pengujian validitas pada kuesioner memiliki beberapa kriteria pengukuran yaitu :

- 1) Apabila koefisien korelasi berada pada *product moment* diatas 0,3 (Azwar, 1992 dalam Siregar, 2013)

b. Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas merupakan suatu cara untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dengan melakukan pengukuran dua kali atau pun lebih pada gejala yang sama dengan pengukuran yang sama (Siregar, 2013:55). Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat koefisien pada *Alpha Cronbach* yang dapat ditentukan dari indeks kriteria reliabilitas sebagai berikut.

Tabel 3.2. Indeks Kriteria Reliabilitas

No	Interval <i>Alpha Cronback</i>	Tingkat Reliabel
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 - 0,100	Sangat Reliabel

Sumber : Nugroho (2011:33)

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui bahwa hasil estimasi regresi terbebas dari gejala asumsi klasik sehingga menghasilkan estimasi tidak bias. Alat uji yang dilakukan pada uji asumsi klasik adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas (Ghozali, 2018:161).

a. Pengujian Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui normal atau tidaknya distribusi variabel penganggu atau residual dalam model regresi (Ghozali, 2018:161). Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal. Pengujian normalitas data dapat diuji dengan beberapa cara, yakni analisis grafik dan analisis statistik.

- 1) Analisis grafik, yakni dengan mengamati tersebaranya data pada sekitar garis diagonal pada grafik *Normal Probability Plot*. Apabila data tersebar di sekitar garis serta mengikuti arah garis diagonal, maka nilai residual dinyatakan normal.
- 2) Analisis statistik, yaitu dengan melakukan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* dan melihat *output* statistik yaitu apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05 ($\text{sig} \geq 0,05$) maka dinyatakan bahwa residual berdistribusi normal.

b. Pengujian Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui antar variabel independen dalam model regresi terdapat hubungan atau tidak (Ghozali, 2018:107). Beberapa cara untuk mengidentifikasi multikolinearitas terhadap suatu model yakni sebagai berikut:

- 1) Nilai koefisien determinasi (R^2) sangat tinggi, namun tidak terdapat variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel dependen, maka dikatakan terjadi gejala multikolinearitas.
- 2) Nilai koefisien korelasi antar variabel independen cukup tinggi (di atas 0,90) maka dikatakan terjadi gejala multikolinearitas.
- 3) Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 dan nilai *tolerance* $> 0,1$ maka dinyatakan terbebas dari gejala multikolinearitas.

c. Pengujian Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat ketidaksamaan varians residual pengamatan yang satu dengan yang lain pada model regresi (Ghozali, 2018:137). Pengamatan satu dengan yang lain memiliki varians residual tetap dinamakan *homoskedastistas*, apabila varians residualnya berbeda dinamakan *heteroskedastistas*. Metode untuk melakukan uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan metode grafik.

Pengambilan keputusan dalam metode grafik yaitu apabila terdapat pola tertentu misalkan terdapat titik-titik yang menggambarkan suatu pola yakni bergelombang, melebar, selanjutnya menyempit maka dinyatakan terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya apabila tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar diatas serta di bawah angka 0 pada sumbu Y maka dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan oleh peneliti yang akan meramalkan keadaan variabel dependen akibat dari naik turunnya nilai dari dua atau lebih variabel independen (Sugiyono, 2016:192). Rumus umum persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan :

Y : Variabel dependen

a : Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3 \beta_4 \beta_5$: Koefisien regresi variabel independen

e : Eror

X_1	: Bukti fisik
X_2	: Kehandalan
X_3	: Daya tanggap
X_4	: Jaminan
X_5	: Empati

Analisis regresi linier berganda dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara variabel independen yaitu *service quality* berupa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

3.8.4. Uji Hipotesis

Pengajuan hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen yaitu *service quality* berupa bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan secara parsial maupun simultan.

a. Uji t (Uji Parsial)

Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan dengan uji t. Uji t berfungsi untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Langkah pengujian hipotesis adalah sebagai berikut (Basuki, 2018:51):

1) Membuat Hipotesis

H1 = terdapat pengaruh bukti fisik secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan SiCepat di Kebupaten Lumajang.

H2 = terdapat pengaruh kehandalan secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan SiCepat di Kebupaten Lumajang.

H3 = terdapat pengaruh daya tanggap secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan SiCepat di Kebupaten Lumajang.

H4 = terdapat pengaruh jaminan secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan SiCepat di Kebupaten Lumajang.

H5 = terdapat pengaruh empati secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan SiCepat di Kebupaten Lumajang.

- 2) Menghitung nilai t hitung dan mencari nilai t kritis (t tabel) dari tabel distribusi t dengan $\alpha = 0,05$ dan derajat (dk) = (n-2).
- 3) Membandingkan nilai t hitung dan nilai t tabel dengan kriteria pengujian sebagai berikut.

Apabila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka hipotesis diterima.

Apabila $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka hipotesis ditolak.

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk melakukan evaluasi pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Uji F dijelaskan dengan analisis varian (*Analysis Of Variance = ANOVA*) (Basuki, 2018:52).

Tahapan dalam uji F adalah sebagai berikut (Basuki, 2018:54):

- 1) Membuat hipotesis

H6 = terdapat pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan SiCepat di Kebupaten Lumajang

- 2) Menentukan taraf signifikan dalam penelitian yang besarnya 0,1 atau $\alpha = 5\%$ dengan derajad kebebasan (dk) – (n-k-1).
- 3) F hitung dan F tabel

Jika nilai F hitung $>$ F tabel, maka hipotesis keenam secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sebaliknya jika nilai F hitung $<$ F tabel maka hipotesis keenam ditolak.

3.8.5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sebesar besar persentase variabel dependen dapat dijelaskan oleh seluruh variabel independen (Basuki, 2018:54). Nilai koefisien determinasi terletak diantara 0 (nol) dan 1 (satu). Apabila nilai koefisien determinasi mendekati angka 1 maka semakin baik garis regresi yang berarti mampu menjelaskan data aktualnya. Namun apabila mendekati angka 0 maka memiliki garis regresi kurang baik.

Koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini adalah untuk mencari besarnya kontribusi variabel independen yaitu *service quality* berupa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan SiCepat di Kabupaten Lumajang.