

Bab III

Metode Penelitian

3 Metode Penelitian

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah/*scientific* karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode discovery, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2014)

3.2 Obyek Penelitian

Adapun sebagai obyek penelitian ini adalah nilai pelanggan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna Pasta Gigi Pepsodent di Desa Grati Kecamatan Sumbersuko Kabupaten Lumajang. Penelitian ini dilakukan terhadap pengguna Pasta Gigi Pepsodent di Desa Grati Kecamatan Sumbersuko Kabupaten Lumajang dengan pertimbangan bahwa sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian mudah diperoleh dan kebutuhan akan pasta gigi merupakan sarana prasarana yang digunakan masyarakat Grati Kecamatan Sumbersuko Kabupaten Lumajang

3.3 Sumber data dan Jenis Data

3.3.1 Sumber data

42

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data internal dan eksternal, sebagai berikut:

3.3.1.1 Data Internal

“Data internal merupakan data yang bersumber dari sebuah organisasi dan data itu menunjukkan kondisi organisasi tersebut” (Trenggonowati, 2009). Data Internal yang diperoleh adalah dari *Website* Pepsodent

3.3.1.2 Data Eksternal

“Data eksternal merupakan data yang bersumber dari luar organisasi dapat menggambarkan faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi hasil kerja organisasi tersebut.” (Kuncoro, 2013). Data eksternal dalam penelitian ini diperoleh dari warga masyarakat Grati

3.3.2 Jenis Data

3.3.2.1 Data Primer

“Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan merupakan informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya” (Sugiyono, 2014).

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil penyebaran kuesioner yang diberikan kepada pengguna pasta gigi Pepsodent di Desa Grati Kecamatan Sumbersuko Kabupaten Lumajang.

3.3.2.2 Data Sekunder

“Data Sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”(Sugiyono, 2014)

3.4 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

3.4.1 Populasi

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014)”. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat warga Grati yang mempunyai dan memakai pasta gigi Pepsodent.

3.4.2 Teknik Sampling

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.” Teknik Sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel”. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* “dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara

acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu” (Sugiyono, 2014)

(Sugiyono, 2014) metode penentuan pengukuran *sampling* yang digunakan adalah metode yang dikembangkan oleh rescoe dalam bukunya *roserarh method for bussines (1982:253)* seperti yang dikutip sebagai berikut:

- a Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30-500
- 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 ganda misalnya), maka jumlah 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 sampel masing-masing antara 10-30

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 2 (dua) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen, jadi jumlah variabel dalam penelitian ini 3 (tiga) variabel. Sampel yang diambil minimal sebanyak 3 (tiga) variabel x 10 responden = 30 sampel. Semakin banyak jumlah sampel yang diambil maka dapat memberikan hasil yang lebih baik, oleh karena itu dalam penelitian ini sampel akan diambil 10 orang untuk setiap variabel = 3 variabel x 10 orang = 30 sampel.

d.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam metode ini adalah kuesioner (Sugiyono, 2014) “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.

Pada penelitian ini kuesioner diseberkan kepada warga masyarakat Desa Grati Kecamatan Sumbersuko Kabupaten Lumajang. Responden dapat mengisi secara langsung dan memilih salah satu dari beberapa jawaban atas pernyataan serta responden dapat memilih jawaban atas pernyataan tertutup pada kolom yang disediakan.

Teknik skala yang digunakan adalah teknik Skala Likert (Sugiyono, 2014) “ Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial ”. Skala ini meminta responden untuk menjawab sejauh mana mereka setuju dan tidak setuju kepada suatu objek yang mereka persepsikan. Pemberian skor pada skala ini sebagai berikut :

SS	= Sangat setuju	diberi skor	5
ST	= setuju	diberi skor	4
RR	= ragu-ragu	diberi skor	3
TS	= tidak setuju	diberi skor	2
STS	= sangat tidak setuju	diberi skor	1

d.6 Variabel Penelitian

d.6.1 Identifikasi Variabel

“Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dan orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.(Sugiyono, 2014)

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada 3 yakni variabel Independen (X) yakni Nilai Pelanggan dan Kepuasan dan Variabel Dependen (Y) yakni Loyalitas Pelanggan

d.6.1.1 Variabel Independen

“Variabel Independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya Variabel Dependen (terikat)”. (Sugiyono, 2014)

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen (X) adalah Nilai Pelanggan dan Kepuasan pelanggan

d.6.1.2 Variabel Dependen

“Variabel Dependen merupakan Variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya Variabel Independen (bebas)” (Sugiyono, 2014).

Dalam penelitian ini yang menjadi Variabel Dependen (Y) adalah Loyalitas Pelanggan.

d.6.2 Definisi Konseptual Variabel

d.6.2.1 Nilai Pelanggan (X¹)

Nilai Pelanggan adalah kesan yang dirasakan oleh pelanggan dari perbandingan atas biaya yang telah dikorbankan, dengan manfaat produk yang dirasakan. Indikator Nilai Pelanggan (Hami et al., 2016)

a Emotional Value (Nilai Emosional)

Merupakan kemampuan yang berkaitan dengan kesan perasaan atau emosional yang diakibatkan oleh penggunaan produk pasta gigi Pepsodent. Adapun *item* dari *Emotional Value* :

- a) Rasa senang menggunakan pasta gigi Pepsodent
- b) Rasa nyaman ketika memakai pasta gigi Pepsodent
- c) Rasa puas setelah memakai pasta gigi Ciptaden

b Social Value (Nilai Sosial)

Merupakan kemampuan yang suatu produk yang berkaitan dengan kemampuannya dalam meningkatkan kesan sosial yang baik dalam masyarakat.

Atau lebih spesifik kesan orang lain terhadap pengguna pasta gigi Pepsodent.

Adapun *item* dari *Social Value* :

- a) Citra positif pasta gigi Pepsodent dimata masyarakat baik
- b) Eksklusivitas harga
- c) Meningkatkan kelas social
- d) Meningkatkan persepsi orang lain

c Performance Value (Nilai Kualitas)

Kemampuan suatu produk yang dinilai memiliki kinerja dan fungsi yang bagus dari pasta gigi Pepsodent. Adapun *item* dari *Performance Value* :

- a) Tahan lama
- b) Fitur yang tersedia di pasta gigi Pepsodent tersedia dengan baik
- c) Pasta gigi Pepsodent dibuat dengan baik
- d) Kualitas produk pasta gigi Pepsodent yang konsisten

d Price Value (Nilai Harga)

Merupakan kemampuan suatu produk yang diperoleh dari harga yang terkesan memiliki efisiensi harga dari produk pasta gigi Cipptadent. Adapun *item* dari *Price Value* :

- a) Harga oprasional
- b) Biaya perawatan
- c) Tidak ada biaya lain

c).6.22 Kepuasan Pelanggan (X²)

Kesan yang timbul dari penggunaan pasta gigi Pepsodent. Indikator kepuasan pelanggan Penelitian Juwandi (2004:37) dalam (Hami et al., 2016). adapun indikator dari Kepuasan Pelanggan :

- a) Kualitas Produk
- b) Harga Produk
- c) Kualitas Pelayanan dan Jasa
- d) Emosi
- e) Biaya dan Kemudahan

e).6.23 Loyalitas Pelanggan (Y¹)

Merupakan kesetiaan pelanggan dalam memilih produk pasta gigi Pepsodent. Adapun indikator dari Loyalitas Pelanggan :

Menurut Griffin (2005:31) dalam (Hami et al., 2016)

- a) Melakukan Pembelian Berkali-kali
- b) Membeli Produk dan Jasa yang Lain dari produsen yang sama
- c) Merekomendasikan kepada orang lain
- d) Konsisten untuk tetap bertahan terhadap suatu produk dengan cara mmenghindar dari produsen lain

d).7 Instrumen Penelitian

Sugiyono, (2014:102) “Instrumen Penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang digunakan secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian”. Instrumen penelitian ini disusun

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

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

NO	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
1	Nilai Pelanggan (X ¹)	Emotional Value (Nilai Emosional)	Rasa senang menggunakan pasta gigi Pepsodent Rasa nyaman Rasa puas	Ordinal	Sweeney & Soutar dalam Tjiptono, 2011:376
		Social Value (Nilai Sosial)	Citra positif pasta gigi Pepsodent	Ordinal	Sweeney & Soutar

		dimata masyarakat baik Eksklusivitas harga Meningkatkan kelas social Meningkatkan persepsi orang lain	d a l a m Tjiptono, 2011:376
	<i>Performance Value</i> (Nilai Kualitas)	Tahan lama Fitur yang tersedia di pasta gigi Pepsodent tersedia dengan baik Pasta gigi Pepsodent dibuat dengan baik Kualitas produk pasta gigi Pepsodent yang konsisten	Ordinal Sweeney & Soutar d a l a m Tjiptono, 2011:376
	<i>Price Value</i> (Nilai Harga)	Harga oprasional Biaya perawatan Tidak ada biaya	Ordinal Sweeney & Soutar d a l a m

			lain		Tjiptono, 2011:376
2	Kepuasan Pelanggan (X^2)	Kualitas Produk	Pasta gigi Pepsodent merupakan produk yang membuat anda merasa puas dengan kualitasnya.	Ordinal	Juwandi (2004:170) dalam Moch Lutfi
		Harga Produk	Pasta gigi Pepsodent produk dengan harga yang sesuai dengan manfaat yang anda dapatkan.	Ordinal	Juwandi (2004:170) dalam Moch Lutfi
		Kualitas Pelayanan dan Jasa	Pasta gigi Pepsodent merupakan produk dengan pelayanan	Ordinal	Juwandi (2004:170) dalam Moch Lutfi

			yang baik.		Lutfi
		Emosi	Pasta gigi Cipta dan merupakan produk yang membuat anda nyaman menggunakannya	Ordinal	Juwandi (2004:170) dalam Moch Lutfi
		Biaya dan Kemudahan	Pasta gigi Pepsodent produk yang mudah didapatkan.	Ordinal	Juwandi (2004:170) dalam Moch Lutfi
3	Loyalitas Pelanggan (Y1)	Melakukan Pembelian Berkali-kali	Saya akan melakukan pembelian ulang terhadap produk pasta gigi Pepsodent apabila telah habis.	Ordinal	Griffin (2005:31) dalam Moch Lutfi

<p>Membeli Produk dan Jasa yang Lain dari produsen yang sama</p>	<p>Saya akan melakukan pembelian ulang terhadap produk pasta gigi Pepsodent pada varian yang berbeda.</p>	<p>Ordinal</p>	<p>Griffin (2005:31) dalam Moch Lutfi</p>
<p>Merekomendasikan kepada orang lain</p>	<p>Saya merasa yakin untuk merekomendasikan pasta gigi Pepsodent kepada orang lain yang berniat untuk membeli pasta gigi.</p>	<p>Ordinal</p>	<p>Griffin (2005:31) dalam Moch Lutfi</p>
<p>Konsisten untuk tetap bertahan terhadap suatu produk dengan</p>	<p>Sebagai pelanggan, saya akan setia terhadap pasta gigi</p>	<p>Ordinal</p>	<p>Griffin (2005:31) dalam Moch</p>

		cara mmenghindar dari produsen lain	Pepsodent dan tidak mudah t e r p e n g a r u h terhadap produk sejenis lainnya.		Lutfi
--	--	--	--	--	-------

d).8 Teknik Anlisis Data

“Analisis data adalah mengelompokkan berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan“ (Sugiyono, 2014). Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik, yaitu sebagai berikut:

d).8.1 Uji Instrumen Penelitian

d).8.1.1 Uji Validitas Data

“Validitas itu sendiri sebenarnya untuk melihat sejauh mana perbedaan yang didapatkan melalui alat pengukur mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya di antara responen yang diteliti”. (Trenggonowati, 2009). Tinggi rendahnya validitas suatu angket bisa dihitung dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan rumus:

(Arikunto, 2010)

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat
 n = Banyaknya sampel
 x = *Item* pertanyaan
 y = Total variabel

Pengujian dilakukan pada taraf $\alpha = 0,05$ dengan kriteria pengujian:

Jika probabilitas < 0,05 atau nilai hitung > rtabel maka butir pertanyaan valid

Jika probabilitas > 0,05 atau nilai hitung < rtabel maka butir pertanyaan tidak valid.

d).8.1.2 Uji Realibilitas Data

“Realibilitas data adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan ”

Pengujian reliabilitas instrumen penelitian ini menggunakan rumus Alpha Cronbach sebagai berikut:

(Arikunto, 2010)

Keterangan:

- r_{11} = Reliabilitas instrumen
 K = Banyaknya butir pertanyaan
 σ^2 = Jumlah varian butir
 σ^2_{total} = Varian total

Apabila variabel yang diteliti mempunyai Alpha Cronbach's lebih besar dari (0,6) maka variabel tersebut dikatakan reliabel, sebaliknya jika Alpha Cronbach's lebih kecil dari (0,6) maka variabel tersebut dikatakan tidak reliabel (Siregar, 2013)

Indeks kriteria reliabilitas dibedakan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2 Indeks Kriteria Reliabilitas

No.	Interval Alpha Cornbach	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, 2011:33

d).8.2 Uji Statistik

Penelitian yang menggunakan alat analisis regresi dan korelasi berganda harus mengenali asumsi-asumsi yang mendasarinya. Apabila asumsi-asumsi dimaksud tidak terpenuhi, maka hasil analisis mungkin berbeda dari kenyataan

(bias). Menurut (Atmaja, 2009), asumsi-asumsi tentang regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

- a. Variabel bebas dan variabel dependen memiliki hubungan yang linier (garis lurus).
- b. Variabel dependen harus kontinu dan setidaknya berupa skala interval. Variasi dari perbedaan antara aktual dan nilai prediksi harus sama untuk semua nilai prediksi Y . Artinya, nilai $(Y-Y')$ harus sama untuk semua nilai Y' . Jika hal ini terjadi, perbedaan menurut “homoscedasticity”. Selain itu, nilai residual atau $(Y-Y')$ harus terdistribusi secara normal dengan rata-rata nol.
- c. Nilai observasi yang berurutan dari variabel dependen harus tidak berhubungan (tidak berkorelasi). Pelanggaran terhadap asumsi disebut “autocorrelation” atau “otokorelasi”. Otokorelasi sering terjadi jika data yang dikumpulkan pada suatu periode waktu (time series data).
- d. Variabel independen tidak boleh berkorelasi dengan variabel independen lain dalam model. Jika variabel-variabel independen berkorelasi tinggi (positif maupun negatif), disebut “multicollinearity”.

Karena jenis data dalam penelitian ini bukan data time series, maka asumsi dasar regresi linier berganda yang harus dipenuhi dalam penelitian ini adalah data harus berdistribusi normal, bebas multikolinieritas dan heterokedastisitas.

d..83 Uji Asumsi Klasik

d..83.1 Uji Normalitas Data

“Uji Normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki residual yang terdistribusi normal”. (Kurniawan, 2014) Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya

Langkah-langkah pengujian normalitas data dengan chi kuadrat adalah sebagai berikut(Sugiyono, 2014):

- a. Merangkum data seluruh variabel yang akan diuji normalitasnya
- b. Menentukan jumlah kelas interval
- c. Menentukan panjang kelas interval
- d. Menyusun kedalam tabel distribusi frekuensi, yang sekaligus merupakan tabel penolong untuk menghitung harga chi kuadrat
- e. Menghitung frekuensi yang diharapkan (f_h), dengan cara mengalihkan persentase luas tiap bidang kurva normal dengan jumlah anggota sampel
- f. Memasukkan harga f_h kedalam tabel kolom f_h sekaligus menghitung harga-harga ($f_o - f_h$) dan $(f_o - f_h)^2$ dan menjumlahkannya. Harga $(f_o - f_h)^2$ adalah harga chi f_h f_h
- g. Membandingkan harga chi kuadrat hitung dengan chi kuadrat table

g..832 Pengujian Multikolinieritas

Menurut (Kuncoro, Mudrajad, 2007), multikolinieritas menunjukkan adanya hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna diantara beberapa atau

semua variabel. Multikolinieritas juga berarti antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain saling berkorelasi linier. Berarti multikolinieritas dapat dikatakan sebagai suatu keadaan dimana variabel-variabel independen dalam suatu persamaan mempunyai hubungan yang kuat. Biasanya korelasinya mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan satu).

(Husein, 2008) mengungkapkan bahwa:

Ada beberapa cara untuk mengetahui adanya multikolinieritas, yaitu :

- a. Korelasi yang tinggi memberikan petunjuk adanya kolinearitas, tetapi tidak sebaiknyang tinggi. Kolinearitas dapat saja ada waktu korelasi dalam keadaan rendah.
- b. Dianjurkan untuk melihat koefisien korelasi parsial. Jika R^2 sangat tinggi tetapi masing-masing r^2 parsialnya rendah memberikan petunjuk bahwa variabel-variabel bebas mempunyai korelasi yang tinggi dan paling sedikit satu diantaranya berlebihan. Tetapi dapat saja R^2 tinggi dan masing-masing r^2 juga tinggi sehingga tak ada jaminan terjadi multikolinearitas.

(Ghozali, 2001), multikolinieritas dideteksi dengan menggunakan nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi

(karena $VIF=1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai *cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF dibawah 10.

b..833 Pengujian Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah tidak terdapat heteroskedastisitas. Menurut (Kuncoro, 2007), heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varians yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Gejala heteroskedastisitas lebih sering dijumpai dalam data silang tempat daripada runtut waktu. Pada asumsi ini mengharuskan bahwa nilai sisa yang merupakan variabel pengganggu pada masing-masing variabel selalu konstan atau tidak berubah.

- a. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik (point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika ada pola yang jelas serti titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

b..84 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh Nilai pelanggan dan kepuasan dengan Loyalitas sebagai variabel dependen. Kriteria pengujian adalah hipotesis diterima apabila segnifikansi < 0.05 . Persamaan regresi dapat dituliskan menurut (Amirullah, 2013), sebagai berikut :

$$Y = a + bX + bZ + e$$

Keterangan :

Y = Loyalitas

a = Konstanta

X = Nilai Pelanggan

Z = Kepuasan

b = Koefisien Regresi

e = Error

b..85 Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dan seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan.

b..85.1 Uji T

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel-variabel terikat (Kuncoro, 2007)

a. Merumuskan hipotesis :

Hipotesis pertama

Ho : Tidak terdapat pengaruh nilai pelanggan yang signifikan terhadap loyalitas pengguna pasta gigi Pepsodent.

Ha : Terdapat pengaruh nilai pelanggan yang signifikan terhadap loyalitas pengguna pasta gigi Pepsodent

Hipotesis kedua

Ho : Tidak terdapat pengaruh kepuasan pelanggan yang signifikan terhadap loyalitas pengguna pasta gigi Pepsodent

Ha : Terdapat pengaruh kepuasan pelanggan yang signifikan terhadap loyalitas pengguna pasta gigi Pepsodent

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

c. 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

d. Menentukan nilai t_{hitung} dengan rumus :

$$t_{hitung} =$$

e. Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil t_{hitung} dengan t_{tabel}

e..852 Uji F

(Lupiyoadi, 2015) “uji f merupakan uji simultan (keseluruhan bersama-sama) yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu labeliasi halal dan harga secara simultan terhadap variabel terikat yaitu keputusan pembelian dengan signifikan”.

- a. Membuat hipotesis nol H_0 dan hipotesis alternatif H_a

H_0 : tidak terdapat pengaruh simultan signifikan nilai pelanggan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Pepsodent masyarakat grati kabupaten lumajang

H_a : terdapat pengaruh simultan signifikan nilai pelanggan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Pepsodent masyarakat grati kabupaten lumajang

- b. Mencari dan nilai F kritis dari tabel distribusi F. Nilai F kritis berdasarakan besarnya α dan df dimana besarnya ditentukan oleh numeratur ($k-1$) dan df denominator ($n-k$). Nilai F hitung dicari formula. Dimana R^2 adalah koefisien determinasi, n adalah jumlah kuesioner, dan k adalah jumlah parameter estimasi konstanta.

- c. Keputusan menolak ataupun gagal menolak

Jika maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika maka H_0 diterima dan H_a ditolak

c..853 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisis regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Jika koefisien determinasi nol berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Karena variabel dalam penelitian ini lebih dari 2 (dua), maka koefisien determinasi yang digunakan adalah *Adjusted R Square*. (Ghozali, 2001).

Dari koefisien determinasi (R^2) ini dapat diperoleh suatu alat untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y yang biasanya dinyatakan dalam prosentase.

