BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan

Sesuai permasalah yang diangkat pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, dimana pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berbentuk angka untuk menguji suatu hipotesis. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, analisis bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.[1]

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih.[2] Dengan penelitian ini dapat dibangun teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala [3]. Penelitian ini adalah penelitian berdasarkan persepsi konsumen untuk menganalisis pengaruh persepsi konsumen berdasarkan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Toko Mukena Al- Kharimah Rejotangan Tulungagung

B. Populasi, Sampling, dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Himpunan individu atau objek yang banyaknya terbatas dan tidak terbatas. Menurut Sugiono dalam bukunya metode penelitian bisnis populasi adalah wilayah

---

[1] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2014), hal. 8.
[2] Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitaif*, (Jakarta: Kencana, 2013), hal. 7
[3]Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*.....hal. 11

generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.[4] Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang melakukan pembelian di Toko Mukena Al- Kharimah Rejotangan Tulungagung. Populasi ditentukan berdasarkan hal-hal sebagai berikut:

- Pada populasi ini terdapat peristiwa atau masalah yang akan diteliti.
- Populasi itu dapat diidentifikasi ciri-cirinya.
- Besar kecilnya populasi tergantung pada kemampuan peneliti untuk menelitinya, makin besar makin baik. Macamnya ada dua, yaitu: pertama: populasi terhingga yaitu jumlah populasi yang jumlah anggotanya terbatas dan dapat dihitung. Kedua, populasi tak terhingga yaitu bila jumlah anggotanya tak terbatas dan tidak bisa dihitung secara pasti.[5]

2. Sampling Penelitian

Sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat beberapa tekhnik yang digunakan anatara lain: *probability sampling* meliputi *(simple random, proportionate stratified random, disproportionate statified random, dan area random)* dan *non probability sampling* meliputi *(sampling sistematis, sampling kuota, sampling aksidental, purposive sampling, samping jenuh, dan snow ball sampling).*[6]

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*, dimana pengambilan sampel masing-masing elemen populasi mempunyai kemungkinan pemilihan yang sama.[7] Jadi sampel dalam

---

[4] Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis.....hal. 72
[5] *Ibid.,* hal.258.
[6] Ibid, hal.73-74

penelitian ini adalah para konsumen di Toko Mukena Al- Kharimah Rejotangan Tulungagung .

3. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.[8]

Tujuan dilakukan penarikan sampel adalah untuk memperoleh data yang representatif dalam kaitannya dengan populasi yang menjadi sasaran penelitian. Sampel dilakukan dalam suatu penelitian didasarkan berbagai pertimbangan yaitu :

- Seringkali tidak mungkin mengamati seluruh anggota populasi
- Pengamatan terhadap seluruh anggota populasi dapat bersifat merusak
- Menghemat waktu, biaya, dan tenaga
- Mampu memberikan informasi yang lebih menyeluruh dan mendalam.

Dalam penelitian ini, jumlah populasi konsumen di Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung pada tahun 2016 sebanyak 238 konsumen. Sampel yang digunakan oleh penulis sebanyak 70 responden konsumen di Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung. Untuk mendapatkan sampel yang dapat mengambarkan dan mencandrakan populasi, maka dalam penentuan sampel penelitian ini digunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:[9]

$$n = \frac{N}{1 + N\,(e)^2}$$

Keterangan:

- n = Ukuran sampel
- N = Ukuran popuasi

[8] Ibid, hal 73

[9] Asep Saepul Hamdi dan E. Bahrudin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan,* (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA 2014, cet. 1),hal. 46

- e = persentase kelongaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoliler (10% atau 0,1)

Dalam penelitian ini, jumlah sampel di Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung dari rumus *Slovin* adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{238}{1 + 238\ (0{,}1)^2}$$

$$= \frac{238}{1 + 238\ (0{,}01)}$$

$$= \frac{238}{3{,}38}$$

$$= 70{,}414 \text{ dibulatkan menjadi } 70$$

Jadi jumlah sampel di Toko Mukena Al- Kharimah Rejotangan Tulungagung sebanyak 70 Responden.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Suharsimi Arikunto menjelaskan bahwa data adalah hasil pencatatan penelitian, baik yang berupa fakta maupun angka. Pendapat lain menyatakan bahwa data adalah keterangan mengenai variabel pada sejumlah obyek. Data menerangkan obyek-obyek dalam variabel tertentu.[10] Sumber data penelitian merupakan subyek dari mana data diperoleh. Jika teknik pengumpulan datanya menggunakan kuosioner maka sumber data tersebut disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan peneliti.[11]

Data adalah bentuk jamak dari datum. Data merupakan keterangan-keterangan suatu hal, dapat berupa sesuatu yang diketahui atau yang dianggap atau anggapan.

---

[10] Purwanto, *Statistika Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hal. 41.

[11] Awal Isgiyanto, *Teknik Pengambilan Sampel: Pada Penelitian Non-Eksperimental*, (Yogyakarta: Mitra Cendekia Offset, 2009). hal. 11

Dengan kata lain, suatu fakta yang digambarkan lewat angka, simbol, kode dll.[12] Data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang berupa angka. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder, yakni data yang diperoleh langsung dari perusahaan dan konsumen di Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung dengan cara menyebar angket.

a. Data Primer

Data primer (*Primary Data*) adalah data yang bersumber dari hasil wawancara terstruktur terhadap responden dengan menggunakan kuisioner (daftar pertanyaan terstruktur).[13] Dalam penelitian ini data diperoleh secara langsung dengan memberikan kuisioner atau daftar pertanyaan kepada pembeli Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung.

b. Data Sekunder

Data Sekunder (*Secondary Data*) adalah data yang diperoleh/dikumpulkan dan disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh berbagai instansi lain. Biasanya sumber data tidak langsung berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi.[14]

2. Variabel

Variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau objek yang mempunyai "variasi" antara satu orang dengan orang yang lain atau dengan satu obyek dengan obyek yang lain menurut Hatch dan Farhady. Variabel juga dapat merupakan atribut dari bidang keilmuan atau kegiatan tertentu.[15] Variabel penelitian yang

---

[12] Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2013),hal. 21

[13] Ida Bagoes Mantra, *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2004), hlm. 130

[14]Ibid, hal. 2

[15] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung Alfabeta, 2011), hal. 63

digunakan peneliti yaitu ada 2 variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen).[16]

a. Variabel dependen sering disebut variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terkat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Y (Kepuasan Konsumen di Toko Mukena Al- Kharimah Rejotangan Tulungagung).
b. Variabel independen merupakan variabel stimulus, predictor, antecedent. Yang dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2).

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada yang digunakan dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran menghasilkan data kuantitatif[17]. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.[18]

---

[16] Ibid, hal. 33
[17]Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*,...hal. 135.
[18] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*.....hal. 86

Jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan pada penelitian ini dengan memberikan tanda silang (x) atau ceklist (v) pada alternatif jawaban. Berikut ini adalah contoh pengukuran indikator dari variabel tersebut di atas:[19]

a. Sangat Sejutu (SS) diberi skor 5.
b. Setuju (S) diberi skor 4.
c. Netral (R) diberi skor 3.
d. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2.
e. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur sistematik dan standart untuk memperoleh data yang diperlukan. Perlu dijelaskan bahwa pengumpulan data dapat dikerjakan sesuai pengamatan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Angket Atau Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.[20] Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim pos, atau internet.

---

[19] Ibid. .hal. 86
[20] Ibid, hal. 135

Uma Sekaran mengemukakan beberapa prinsip dalam penulisan angket sebagai teknik pengumpulan data antara lain:[21]

1) Prinsip Penulisan Angket

Prinsip ini menyangkut beberapa faktor yaitu: isi dan tujuan pertanyaan, bahasa yang digunakan mudah, tidak menanyakan hal-hal yang sudah lupa, pertanyaan tidak mengarahkan, panjang pertanyaan, dan urutan pertanyaan.

2) Prinsip Pengukuran

Angket yang diberikan kepada responden merupakan instrumen penelitian, yang digunakan untuk mengukur variabel yang akan diteliti. Oleh karena itu instrumen angket tersebut harus dapat digunakan untuk mendapatkan data yang valid dan realibel tentang variabel yang diukur, supaya diperoleh data penelitian yang valid dan reliabel, maka perlu diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu.

3) Penampilan Fisik Angket

Penampilan fisik angket sebagai pengumpul data akan mempengaruhi respon atau keseriusan responden dalam mengisi angket. Angket yang dibuat di kertas buram, akan mendapatkan respon yang kurang menarik bagi responden, bila dibandingkan angket yang dicetak dalam kertas yang bagus dan berwarna.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuesioner/angket untuk memperoleh data dari konsumen di Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung. Peneliti menggunakan kuesioner tertutup, sehingga responden hanya memilih jawaban yang telah disediakan yang disusun dalam daftar dimana responden membubuhkan tanda *check* (v) pada kolom yang sesuai. Kuesioner ini bisa disebut dengan kuesioner bentuk *check list*.

---

[21] Ibid, hal. 135-138

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Sifat utama dari data ini tidak terbatas pada ruang dan waktu, sehingga memberi peluang pada peneliti untuk hal-hal yang telah silam.

c. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. [22] Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi *participant observation* (observasi berperan serta) dan *non participant observation* selanjutnya dari segi instrumentasi yang digunakan, maka observasi dapat dibedakan menjadi observasi terstruktur dan tidak terstuktur.[23]

1) Observasi berperanserta (*participant observation*)

Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber atau peneltian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

---

[22] Ibid, hal.138-139
[23] Ibid, hal.138-141

Dalam suatu perusahaan misalnya, peneliti dapat berperan sebagai karyawan, ia dapat mengamati bagaimana perilaku karyawan dalam bekerja, bagaimana hubungan dengan satu karyawan dengan karyawan yang lain, hubungan karyawan dengan supervisor dan pimpinan, keluhan dalam pelaksanaan dll.

2) Observasi Nonpartisipan

Peneliti tidak terlibat langsung dengan aktivitas orang-orang yang diamati, hanya sebagai pengamat independen. Misalnya dalam suatu pusat belanja, peneliti hanya mengamati bagaimana perilaku pembeli terhadap barang-barang, barang-barang apa saja yang diminati pembeli saat itu. Peneliti mencatat, menganalisis dan selanjutnya dapat membuat kesimpulan tentang perilaku pembeli, dan barang-barang apa saja yang diminati pembeli. Pengumpulan data menggunakan non pertisipan ini tidak akan mendapat data yang mendalam, dan tidak sampai tingkat makna. Makna adalah nilai-nilai dibalik perilaku yang tampak, yang terucap dan yang tertulis.

3) Observasi Terstruktur

Observasi yang telah dirancang sistematis, tentang apa yang diamati, diaman tempatnya. Observasi ini dilakukan apabila peneliti telah tahu dengan pasti tentang variabel apa yang diamati. Dalam melakukan pengamatan peneliti menggunkan instrumen penelitian yang telah teruji validitas dan reliabitasnya. Pedoman wawancara tersrtuktur atau angket tertutup dapat juga sebagai pedoman untuk melakukan observasi. Misalnya seorang peneliti akan melakukan pengukuran terhadap kinerja karyawan bidang pemasaran melalui pengamatan,

maka peneliti dapat menilai setiap perilaku dengan menggunakan instrumen yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan tersebut.

4) Observasi Tidak Terstruktur

Observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi. Hal ini karena peneliti tidak tahu pasti apa yang akan diteliti. Dalam melakukan penelitian tidak menggunakan instrumen yang telah baku, tetapi hanya berupa rambu-rambu pengamatan. Misalnya dalam pameran produk indusri dari berbagai negara, peneliti belum tahu pasti apa yang akan diamati. Oleh karena itu peneliti dapat melakukan pengamatan bebas, mencatat apa yang tertarik, melakukan analisis dan kemudian dibuat kesimpulan.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data yang dibutuhkan oleh peneliti, disini alat yang digunakan adalah angket. Angket/Kuesioner adalah dengan membuat suatu daftar pertanyaan yang akan di isi oleh responden untuk memperoleh data yang berupa jawaban yang akan di analisis.[24] Instrumen penelitian ini pada konsumen di Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung. Untuk memudahkan peneliti dalam proses pembentukan kuisioner peneliti terlebih dahulu merumuskan kisi-kisi instrumen penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1

Kisi – Kisi Instrumen Penelitian

[24] Nurhayati, *"Studi Perbandingan Metode Sampling Antara Simple Random Dengan Stratified Random,"* .., hal .193

No	Variabel	Indikator	Deskriptor	No. Item
	Kualitas produk (X_1)	a. Kehandalan b. Keistimewaan tambahan c. Daya Tahan d. Kemampuan pelayanan e. Kualitas yang di persepsikan	a. Kualitas warna produk dan jahitan yang rapi b. Kelengkapan model c. Puas dengan daya tahan pada aksesoris produk d. Puas dengan pengetahuan dan keramahan pelayan e. Merasa puas dengan merk dan reputasi perusahaan.	1-10
2	Kualitas pe layanan (X_2)	a. *Responsive* (daya tanggap) b. *Assurance* (jaminan) c. *Tangibles* (wujud) d. *Reability*(keandalan) e. *Empathy* (Perhatian)	a. Puas dengan ketanggapan para karyawan. b. Puas dengan jaminan dan sopan santun karyawan. c. Puas dengan penampilan	11-20

			karyawan. d. Komunikasi dan pengetahuan karyawan yang bagus pada produk Al-Kharimah e. Perhatian dan kepedulian karyawan terhadap konsumen yang baik.	
3	Kepuasan konsumen (Y)	*a. Warranty costs* b. Penanganan terhadap komplain *c. Industry reports*	a. Puas dengan bahan baku yang berkualitas. b. Kecepatan menanggapi komplain. c. Keakuratan pengiriman barang dan perkembangan produk.	21-26

E. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dan kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalitan dan kesahan suatu instrument. Validitas menunjukkan seberapa cermat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya atau suatu alat ukur yang dapat mengukur apa yang ingin diukur. Selanjutnya disebutkan validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item atau instrument (bisa pertanyaan maupun pernyataan) benar-benar mampu mengungkap variabel yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu variabel.[25]

Untuk mengetahui tingkat validitas dapat dilihat dari *Corrected Item-Total Correlation* yang merupakan korelasi antara skor item dengan skor total item (nilai r_{hitung}) dibandingkan dengan nilai r_{tabel}. Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} atau r_{hitung}> nilai r_{tabel}maka item tersebut dikatakan valid.[26]

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk responden yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan untuk lebih dari satu variabel, namun sebaiknya uji reliabilitas sebaliknya

---

[25]Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta:Prestasi Pustaka Publisher 2009) hlm. 96

[26] Ridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika Untuk Penelitian: Pendidikan Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis*,(Bandung: Alfabeta,2010), hal. 353

dilakukan pada masing-masing variabel pada lembar kerja yang berbeda sehingga dapat diketahui konstruk variabel mana yang tidak reliabel. Criteria uji reliabilitas dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.[27]

a. Nilai alpha cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliable
b. Nilai alpha cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliable
c. Nilai alpha cronbach 0.42 s.d. 0,60, berarti cukup reliable
d. Nilai alpha cronbach 0,61 s.d. 0,80 berarti reliable
e. Nilai alpha cronbach 0,81 s.d. 1,00 berarti sangat reliable

3. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik dilakukan untuk mengetahui apakah data mengalami penyimpangan atau tidak. Uji Asumsi Klasik terdiri dari :

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data digunakan untuk menguji apakah data kontinue berdistribusi normal sehingga analisis validitas, reliabilitas, uji t, korelasi, dan regresi dapat dilaksanakan.[28] Jika data berdistribusi normal maka digunakan uji statistik parametrik. Sedangkan bila data tidak berdistribusi normal maka digunakan uji statistik non parametrik.[29]

Pendeteksian normalitas data apakah terdistribusi normal atau tidak dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Untuk kriteria pengambilan keputusan dengan pendekatan *Kolmogrov-Swirnov* adalah sebagai berikut :

---

[27] Ibid, hal. 23

[29] Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif,* (Yogyakarta:Bumi Aksara, 2012), hal. 153

1. Nilai sign. Atau signifikan atau nilai probabilitas < 0,05 distribusi data adalah tidak normal.
2. Nilai sign. Atau signifikan atau nilai probabilitas > 0,05 distribusi data adalah normal.

b. Uji Multikolinieritas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika hal ini terjadi maka sangat sulit untuk menentukan variabel bebas mana yang mempengaruhi variabel terikat. Diantara variabel independen terdapat korelasi mendekati +1 atau -1 maka diartikan persamaan regresi tidak akurat digunakan dalam persamaan.untuk mendeteksi adanya multikolonieritas, nugroho menyatakan jika nilai variance inflation factor (VIF) tidak lebih dari 10, maka model terbebas dari multikolinieritas.[30]

c. Uji Heteroskidastisitas

Heteroskidastisitas menguji terjadinya perbedaan varian residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskidastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskidastisitas jika

1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.[31]

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah sebuah uji yang menguji sebuah persamaan regresi mengandung autokorelasi atau tidak. Autokorelasi adalah terdapatnya korelasi

---

[30] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*..... hal.79
[31] Sujarweni V Wiratna, *SPSS untuk Penelitian,* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hal. 186-187

antara anggota sampel atau data pengamatan yang diurutkan berdasarkan waktu, sehingga munculnya suatu datum dipengaruhi oleh datum sebelumnya.[32] Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi. Dalam penelitian ini yang akan digunakan sebagai alat untuk melakukan analisis adalah uji Dublin-Watson dengan alat bantu software SPSS 16.0 for windows.

- Jika -2 < DW < 2, maka tidak terjadi autokorelasi
- Jika -2 > DW > 2, maka terjadi autokorelasi

4. Analisis Linier Berganda

Model regresi adalah model yang digunakan untuk menganilisis pengaruh dari berbagai variabel independen terhadap satu variabel dependen. Metode analisis data yang digunakan penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda. Model analisis berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (independen) yaitu, kualitas produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap variabel terikat (dependent) kepuasan konsumen (Y) di Toko Mukena Al-Kharimah Rejotangan Tulungagung. Adapun persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$\mathbf{Y = b1X1 + b2X2 + e}$$

Keterangan :

Y : Kepuasan konsumen

X1 : Kualitas produk

X2 : Kualitas pelayanan

[32] Sujarweni Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*,(Yogyakarta:Pustabaru Press,2015), hal. 159

b1 , b2 : Koefisien regresi

e : error

6. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah suatu proporsi, kondisi atau pinsip yang dianggap benar dan barangkali tanpa keyakinan, agar bisa ditarik suatu konsekuensi yang logis dan dengan cara ini kemudian diadakan pengujian (testing) tentang kebenarannya dengan mempergunakan fakta-fakta (data) yang ada.[33] Hipotesis juga sering dikatakan dengan jawaban sementara terhadap rumusalan masalah penelitian. Untuk menguji data, hipotesis menggunakan tingkatsinifikansi ditentukan dengan $\alpha = 5\%$

Pengujian hipotesa secara kuantitatif dapat dilakukan melalui analisa data secara statistika. Untuk itu hipotesa harus dirumuskan dalam bentuk hipotesa nol dan hipotesa alternatif. Dalam analisa data hasil perhitungan statistika hipotesa nol ditolak. Dengan demikian berarti hasil perhitungan statistika yang non signifikan mengharuskan hipotesa alternatif ditolak dan sebaliknya hipotesa nol diterima.[34]

a). **Uji Parsial (Uji t)**

uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut:

- Apabila tingkat signifikan < α (0,05), maka variabel independen (kepuasan konsumen) secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen (kualitas produk, dan kualitas pelayanan).

[33] J. Supranto, Teknik Riset Pemasaran dan Ramalan Penjualan,(Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1990), Hlm. 33

[34] Nawawi H. Hadari, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajdah Mada university Press, 2005), hal . 162

- Apabila tingkat signifikan > α (0,05), maka variabel independen (kepuasan konsumen) secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (kualitas produk, dan kualitas pelayanan).

b). Uji simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Adapun prosedurnya sebagai berikut:

H_0 = artinya secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

H_1 = artinya secara bersama-sama terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhdap variabel dependen.

Kriteria pengambilan :

H_0 diterima, apabila F-hitung < F-tabel pada taraf signifikansi α = 5%. Dan H_1 diterima, apabila F-hitung > F-tabel pada taraf signifikansi α = 5%.

5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel *independent* (kualitas produk, dan kualitas pelayanan) terhadap variabel *dependent* (kepuasan konsumen). Rumus : $\mathbf{R^2 = r^2 \times 100\%}$

Keterangan :

R^2 = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi