

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Lokasi dan Waktu Penelitian

###### 1. Lokasi

Penelitian ini dilakukan pada Café Halona Coffee Rantauparapat, Jalan Jendral Ahmad Yani Nomor 107, Kartini, Kecamatan Rantau Utara, Kabupaten Labuhanbatu, Sumatera Utara 21411

###### 2. Waktu

Penulis melakukan penelitian mulai dari bulan November 2024 sampai dengan Bulan Maret 2025, penelitian ini meliputi peninjauan langsung di Halona Coffee Rantauparapat kab. Labuhanbatu.

**Tabel 3.1.  
Jadwal Kegiatan**

Keterangan	Bulan																							
	Nov (24)				Des (24)				Jan (25)				Feb (25)				Mar (25)				Apr (25)			
	I	II	III	IV																				
Pengajuan dan Persetujuan Judul	■	■																						
Penyusunan Proposal skripsi			■	■	■	■	■	■																
Bimbingan Proposal skripsi									■	■	■	■	■	■	■									
Seminar Proposal skripsi																■								
Pengumpulan Data																■	■	■	■	■				
Pengolahan Data																				■	■	■	■	
Skripsi Dan Bimbingan																								
Meja Hijau																								

## **B. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Menurut (Sugiyono, 2019), Populasi diartikan sebagai seluruh objek atau individu yang mempunyai ciri-ciri tertentu dan menjadi fokus kajian. Dalam penelitian ini populasi mengacu pada kelompok yang menjadi sumber data atau fenomena yang diteliti. Tergantung pada ruang lingkup penelitian, populasi sasaran bisa sangat besar atau kecil.

Populasi penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung di Halona Coffee Rantauuprat, kec. Rantau Utara, kab. Labuhanbatu yaitu berjumlah 4.500 orang perbulan.

### **2. Sampel Penelitian**

Menurut (Sugiyono, 2019), Sampel adalah bagian atau sebagian dari populasi yang dipilih untuk menjadi objek penelitian. Sampel diambil dari populasi dengan cara tertentu agar hasil yang diperoleh dapat mewakili karakteristik populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel bisa dilakukan secara acak atau berdasarkan pertimbangan tertentu (misalnya purposive sampling atau stratified sampling).

Pada penelitian ini peneliti menggunakan *probability sampling*. Menurut (Sugiyono, 2019), *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel di mana setiap elemen dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Metode ini digunakan untuk memperoleh sampel yang dapat menggambarkan populasi secara lebih objektif dan memungkinkan penggeneralisasian hasil penelitian ke seluruh populasi.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan *Probability sampling* jenis *simple random sampling*, menurut (Sugiyono, 2019), *simple random sampling* adalah Teknik pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Jumlah Sampel penelitian ini adalah sebahagian pelanggan di Halona Coffee Rantauprapat dengan menggunakan rumus Slovin seperti berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat Kesalahan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel).

Populasi (N) sebanyak 4.500 orang dan tingkat kesalahan (e) sebesar 10% maka besarnya sampel adalah :

$$n = \frac{4.500}{1 + 4.500(0,1)^2} = 97,83 = 98$$

n = 97,83 di bulatkan menjadi 98

jadi, jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah 98 orang pengunjung di Halona Coffee Rantauprapat selama satu bulan.

### **C. Defenisi Operasional Variabel**

Defenisi operasional variabel ialah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara untuk mengukur suatu variabel. Variabel pada penelitian ini dibagi menjadi dua kelompok yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan

variabel terikat (*dependent variable*). Defenisi operasional untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Operasional Variabel Penelitian**

<b>Variable</b>	<b>Defenisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	kualitas pelayanan merupakan tindakan atau usaha yang dilakukan oleh suatu penyedia jasa kepada pelanggannya dalam bentuk pelayanan, dukungan, dan fasilitas yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan</li> <li>2. Daya tanggap</li> <li>3. Jaminan</li> <li>4. Empati</li> <li>5. Material</li> </ol>	Likert
Harga ( $X_2$ )	Harga merupakan nilai yang diberikan konsumen, baik berupa uang maupun	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Harga terjangkau.</li> <li>2. Penetapan harga berdasarkan kinerja dan harga</li> </ol>	Likert

	<p>bentuk pengorbanan lainnya, agar memiliki produk atau layanan yang dapat ditawarkan kepada pelanggan di dunia usaha, di mana nilai tersebut mencerminkan ekspektasi konsumen terhadap manfaat, kualitas, serta kesesuaian dengan apa yang diterima sebagai imbal balik dari produk atau jasa tersebut.</p>	<p>kompetitif.</p> <p>3. Harga sepadan dengan kualitas produk.</p> <p>4. Harga sesuai dengan keuntungan.</p>	
Tempat ( $X_3$ )	<p>Tempat Merupakan suatu tempat badan usaha beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang menguntungkan segi ekonominya.</p>	<p>1. Aksesibilitas</p> <p>2. Visibilitas</p> <p>3. Tempat parkir</p> <p>4. Lingkungan sekitar</p> <p>5. Kompetisi (lokasi pesaing)</p>	Likert
Cita Rasa ( $X_4$ )	<p>cita rasa adalah pengalaman sensorik yang melibatkan berbagai indera manusia, seperti perasa, penciuman, penglihatan, dan pendengaran, yang berinteraksi untuk menciptakan persepsi terhadap makanan atau minuman yang sangat enak di rasakan.</p> <p>Mempengaruhi kepuasan dan keputusan konsumen, serta berperan penting dalam menarik dan mempertahankan</p>	<p>1. Aroma</p> <p>2. Rasa</p> <p>3. Rangsangan mulut</p>	Likert

	pelanggan dalam bisnis kuliner.		
Kepuasan Pelanggan (Y)	pelanggan adalah perasaan yang timbul setelah membandingkan harapan pelanggan dengan pengalaman yang diterima dari produk atau layanan. Kepuasan tercapai ketika produk atau layanan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan muncul jika kinerja produk atau layanan tidak sesuai dengan ekspektasi.	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung Kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan	Likert

**Sumber :**

1. Cahyono et al (Dalam Resti, 2022).
2. Kotler dan Amstrong (Dalam Resti, 2022)
3. Tjiptono (Dalam Imelda et al, 2021)
4. Maimunah (2020)
5. Indrasari & press (2019)

**D. Jenis data dan sumber data**

Berdasarkan jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah:

**1. Data Primer**

Data primer (*Primary Data*) adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian oleh individu atau organisasi untuk tujuan investigasi terkait penelitian dan dapat berupa wawancara, kuesioner, observasi, dan lain-lain. Data

primer dikumpulkan dengan memberikan daftar pertanyaan (survei) kepada pelanggan atau pengunjung Halona Coffee Rantauprapat.

## **2. Data Sekunder**

Data sekunder (*Secondary Data*) merupakan data yang telah diperoleh dan digabungkan dari penelitian-penelitian sebelumnya atau data yang diterbitkan oleh berbagai lembaga lain. Sumber yang diambil biasanya tidak tersedia secara langsung dalam bentuk data dokumentasi atau arsip resmi..

### **E. Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara. Menurut (Walukow et al., 2016), teknik pengumpulan data meliputi:

#### 1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara digunakan untuk mengumpulkan data ketika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk mengetahui masalah yang akan diselidiki. Ketika peneliti ingin mendapatkan informasi yang lebih rinci tentang responden atau ketika jumlah respondennya kecil maka metodologi ini didasarkan pada pelaporan diri atau setidaknya pengetahuan dan keyakinan pribadi.

#### 2. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data di mana responden diberikan serangkaian pertanyaan atau jawaban tertulis. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang efisien apabila peneliti mengetahui secara pasti variabel apa yang akan diukur dan apa yang diharapkan dari responden. Lebih jauh lagi, kuesioner juga cocok untuk jumlah responden yang lebih

besar yang mencakup wilayah geografis yang lebih luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ Pernyataan tertutup atau terbuka dan dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

### 3. Studi Dokumentasi

Penelitian dokumentasi melibatkan pengumpulan data dan informasi dari buku-buku dan sumber data lain yang terkait dengan subjek penelitian.

## F. Skala pengukuran Variabel

Menurut (Walukow et al., 2016), skala Likert adalah metode pengukuran yang digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok individu terhadap fenomena sosial tertentu yang sedang diteliti. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengukur sejauh mana responden menyetujui atau tidak menyetujui suatu pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian. Pada penelitian ini, instrumen berupa kuesioner dirancang dengan menggunakan skala Likert, di mana responden memberikan tanggapan berdasarkan tingkat persetujuan mereka terhadap sejumlah pernyataan yang telah disusun secara sistematis. Penggunaan skala Likert ini membantu peneliti untuk mengumpulkan data yang terukur dan terstruktur, sehingga memudahkan analisis hasil penelitian.

**Tabel 3.3**  
**Tabel skala Likert**

No	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## G. Uji instrument penelitian

### 1. Uji Validitas

Menurut (Walukow et al., 2016), Pengujian validitas menyatakan bahwa ia menunjukkan sejauh mana instrumen pengukuran mampu mengukur aspek yang ingin diukur. Pengujian validitas dilakukan untuk memeriksa apakah data yang diperoleh dalam penelitian valid sesuai dengan instrumen pengukuran yang digunakan yaitu kuesioner. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kuesioner dapat secara akurat mengungkap data dari variabel yang diteliti. Dalam uji validitas, ada beberapa Kriteria pengujian validitas yaitu sebagai berikut :

- a) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  , maka pernyataan dikatakan valid.
- b) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  , maka pernyataan dikatakan tidak valid.

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versi 23. Tujuan dari uji ini adalah untuk menilai sejauh mana setiap pertanyaan dalam kuesioner memiliki validitas yang memadai. Validitas setiap butir pertanyaan dianalisis melalui korelasi antara skor setiap item dengan skor total yang telah dimodifikasi. Suatu pernyataan dianggap valid apabila nilai  $r_{hitung}$ , yang ditunjukkan oleh *Corrected Item-Total Correlation*, lebih dari 0,5. Untuk lebih jelasnya, uji validitas ini dilakukan dengan bantuan program *SPSS Version For Windows*, dengan hasil pada tabel dibawah sebagai berikut :

**Tabel 3.4**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**

<b>Variabel</b>	<b>Pernyataan</b>	<b><math>r_{hitung}</math></b>	<b><math>r_{tabel}</math></b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	P1	0,645	0,361	valid
	P2	0,653	0,361	valid
	P3	0,874	0,361	valid

	P4	0,820	0,361	valid
	P5	0,630	0,361	valid
Harga (X <sub>2</sub> )	P1	0,819	0,361	valid
	P2	0,805	0,361	valid
	P3	0,875	0,361	valid
	P4	0,855	0,361	valid
	P5	0,834	0,361	valid
Tempat (X <sub>3</sub> )	P1	0,705	0,361	valid
	P2	0,894	0,361	valid
	P3	0,794	0,361	valid
	P4	0,920	0,361	valid
	P5	0,844	0,361	valid
Cita Rasa (X <sub>4</sub> )	P1	0,779	0,361	valid
	P2	0,792	0,361	valid
	P3	0,798	0,361	valid
	P4	0,763	0,361	valid
	P5	0,660	0,361	valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	P1	0,749	0,361	valid
	P2	0,676	0,361	valid
	P3	0,652	0,361	valid
	P4	0,770	0,361	valid
	P5	0,736	0,361	valid

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS (2025)*

Hasil uji validitas pada tabel diatas tersebut menunjukkan bahwa semua pernyataan untuk variabel independent Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), Harga (X<sub>2</sub>), Tempat (X<sub>3</sub>), Cita Rasa (X<sub>4</sub>), dan variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y) di dalam kuesioner dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$ .

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut (Walukow et al., 2016), reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama telah diperoleh hasil yang juga relatif sama.

Reliabilitas merupakan tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, yakni pengukuran yang dapat memberikan hasil ukur terpercaya (*reliable*). Suatu kuesioner dikatakan terpercaya, apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan ialah konsisten atau stabil. Uji reabilitas penelitian ini dengan menggunakan fasilitas *SPSS New Version 23 For Windows*, yakni dengan uji statistik *cronbach alpha* > 0,60 sampai dengan 0,80 dan dianggap sangat baik atau sangat reliable jika nilai *cronbach alpha* > 0,80 sampai dengan 1,00.

**Tabel 3.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of item	Batasan Nilai	Kriteria
Kualitas Pelayanan (X1)	0,776	5	0,60	Reliabel
Harga (X2)	0,893	5	0,60	Reliabel
Tempat (X3)	0,881	5	0,60	Reliabel
Cita Rasa (X4)	0,816	5	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,760	5	0,60	Reliabel

*Sumber : Hasil Pengolahan SPSS (2025)*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa semua item dalam variabel Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), Tempat (X3), Cita Rasa (X4) dan Kepuasan Pelanggan (Y) dinyatakan *reliable*. Hal ini di dasarkan atas keterangan masing-masing variabel *cronbach alpha* lebih besar 0,60. Sehingga seluruh atribut penelitian dinyatakan *reliable* dan dapat dilanjutkan ke pengujian selanjutnya.

## H. Metode analisis data

## **1. Metode Analisis Deskriptif**

Metode analisis deskriptif adalah pendekatan yang digunakan untuk menyajikan data kuantitatif dalam bentuk deskriptif. Metode ini umumnya diterapkan melalui survei, studi kasus, dan analisis deskriptif berkelanjutan. Dalam penelitian kuantitatif, metode ini berperan dalam menggambarkan serta menjelaskan data secara sistematis agar lebih mudah dipahami. Menurut (Sugiyono, 2019), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan baik selama proses pengumpulan data maupun setelah data terkumpul dalam rentang waktu tertentu. Selama wawancara berlangsung, peneliti telah mulai menganalisis jawaban dari responden. Hal ini dikarenakan data yang diperoleh tidak bisa langsung digunakan, melainkan perlu diolah terlebih dahulu agar dapat memberikan informasi yang jelas, mudah dipahami, dan akurat.

## **2. Uji Asumsi Klasik**

Adapun uji asumsi klasik untuk mengetahui kondisi data yang digunakan dalam penelitian. Pendekatan ini diterapkan untuk memperoleh model analisis yang sesuai. Dalam penelitian ini, pengolahan data hasil penelitian dilakukan menggunakan Analisis Inferensial (kuantitatif) dengan bantuan program SPSS. Proses analisis data memanfaatkan metode regresi linier berganda. Namun, sebelum menjalankan analisis regresi linier berganda, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik, yang mencakup uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut :

### 1) Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2018), uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah variabel bebas dan variabel terikat memiliki distribusi normal atau tidak. Jika hasil analisis data menunjukkan pola yang tersebar di sekitar garis serta mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sebuah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal dianggap sebagai model yang baik. Sebaliknya, jika data hasil uji normalitas menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti polanya, maka model regresi tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas.

Dalam penelitian ini, pengujian normalitas dilakukan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji ini adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi (*sig*) < 0,05, maka data dianggap tidak berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikansi (*sig*) > 0,05, maka data dianggap berdistribusi normal.

## 2) Uji Multikolinearitas

Menurut (Ghozali, 2018), uji multikolinearitas digunakan untuk menganalisis korelasi antara variabel independen dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian. Model regresi yang dianggap baik jika tidak terdapat korelasi antar variabel independen berdasarkan hasil uji multikolinearitas. Pengujian multikolinearitas dapat dilakukan

menggunakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Kriteria untuk pengujian ini adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai toleransi  $> 0,10$  dan  $VIF < 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada penelitian ini.
- b. Apabila toleransinya  $\leq 0,10$  dan  $VIF \geq 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa multikolinearitas terdapat dalam penelitian tersebut.

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018), uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengidentifikasi apakah terdapat perbedaan varians residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi. Jika varians residual antar pengamatan berbeda, maka kondisi ini disebut heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika varians residual tetap sama di setiap pengamatan, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang dianggap lebih baik dalam penelitian adalah model yang memenuhi asumsi homoskedastisitas dibandingkan dengan heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode Glejser. Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam uji Glejser adalah sebagai berikut:

- a. Jika probabilitas variabel bebas  $< 0,05$ , maka terdapat heteroskedastisitas.
- b. Jika probabilitas variabel bebas  $> 0,05$ , maka tidak terjadi heteroskedastisitas atau data memenuhi asumsi homoskedastisitas.

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut (Ghozali, 2018), Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis hubungan serta arah pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independen yang dianalisis mencakup kualitas pelayanan (X1), harga (X2), tempat (X3), dan cita rasa (X4), yang diharapkan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan (Y). Persamaan regresi linier berganda yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

$b_1$ - $b_2$ - $b_3$ - $b_4$  = Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> = Harga

X<sub>3</sub> = Tempat

X<sub>4</sub> = Cita Rasa

e = *Standard Error*

### 4. Analisis Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji signifikan parsial (uji t) dan simultan (uji f). Menurut (ghozila, 2018), yaitu:

#### a. Uji Signifikan Parsial (Uji-t)

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak digunakan statistik t (uji t). Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa

besar pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ), Tempat ( $X_3$ ) dan Cita Rasa ( $X_4$ ) terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).

Bentuk pengujiannya sebagai berikut:

- 1)  $H_0 : b_1 = 0$ , artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dari variabel bebas yaitu variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ), Tempat ( $X_3$ ) dan Cita Rasa ( $X_4$ ) terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).
- 2)  $H_a : b_1 \neq 0$ , artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dari variabel bebas yaitu variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ), Tempat ( $X_3$ ) dan Cita Rasa ( $X_4$ ) terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).

Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a) jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak.
- b) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima.

Jika tingkat signifikansi dibawah 0.05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

#### **b. Uji Signifikan Simultan (Uji-F)**

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak digunakan statistik F (uji F). Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara serentak atau bersama-sama variabel bebas yaitu variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ), Tempat ( $X_3$ ) dan Cita Rasa ( $X_4$ ) terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).

Perumusan hipotesisnya yaitu:

- 1)  $H_0: b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel-variabel bebas (*independent variable*) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (*dependent variable*).
- 2)  $H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel-variabel bebas (*independent variable*) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (*dependent variable*).

Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- b jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak.
- c Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima.

Jika tingkat signifikansi dibawah 0.05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## 5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel *independent* atau *predictornya*. Range nilai dari  $R^2$  adalah 0-1. Semakin mendekati nol berarti model tidak baik atau variasi model dalam menjelaskan amat terbatas, sebaliknya semakin mendekati satu model semakin baik.

Pada intinya mengukur proporsi atau persentase sumbangan variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ), Tempat ( $X_3$ ) dan Cita Rasa ( $X_4$ ) terhadap Variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) secara bersama-sama, dimana:  $0 \leq R^2 \leq 1$ .