

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang dipakai penulis dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan data konkret berupa angka-angka yang diukur menggunakan alat uji perhitungan berupa statistik untuk menghasilkan suatu kesimpulan (Sugiyono, 2018, hlm. 15). Alat yang digunakan untuk menganalisis data kuantitatif yaitu menggunakan metode statistik deskriptif dan verifikatif.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek baik berupa orang, benda, dan peristiwa alam lain yang memiliki karakteristik tertentu untuk dipelajari oleh peneliti dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2021, hlm. 61). Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang pernah mengunjungi dan membeli produk di Ruang Santap Bandung.

Tabel 3.1 Data Pengunjung Ruang Santap Tahun 2020 – 2022

Tahun	Jumlah Pengunjung
2020	3.941
2021	4.060
2022	3.355
Total	11.356

Sumber: Ruang Santap, 2023

Berdasarkan tabel di atas, data pengunjung untuk populasi Ruang Santap Bandung yang dihitung secara pertahun sebanyak 11.356 dalam kurun waktu tiga tahun.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah data yang representatif atau mewakili populasi (Sugiyono, 2021, hlm. 62). Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan oleh rumus Slovin. Adapun rumus tersebut adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Akurasi diperbolehkan karena kesalahan sampel yang dapat ditoleransi dengan

Ketentuan:

Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah yang besar

Nilai $e = 0,2$ (20%) untuk populasi dalam jumlah yang kecil

$$n = \frac{11.356}{1 + 11.356(0,1)^2}$$

$$n = 99,12$$

Berdasarkan hasil perhitungan ukuran sampel yang telah dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan akurasi kesalahan 10% atau 0,1, maka jumlah responden yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 99,12 atau dibulatkan menjadi 100 orang.

c. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel atau disebut juga sebagai teknik sampling merupakan teknik untuk menentukan sampel dalam penelitian. Teknik sampling ini pada dasarnya dibagi menjadi dua kelompok yaitu, *probability sampling* dan *non probability sampling* (Sugiyono, 2021, hlm. 62). Penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan dengan pertimbangan tertentu atau dengan kategori pernah melakukan transaksi di Ruang Santap Bandung.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analisis	Skala	Item
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono & Chandra, 2016)	<i>Reliability</i> (Tjiptono & Chandra, 2016)	Ruang Santap melayani pesanan konsumen dengan tepat	Ordinal	1
			Ruang Santap memberikan pelayanannya secara konsisten		2
			Ruang Santap menyampaikan pesanan sesuai dengan waktu yang telah disepakati		3
		<i>Responsiveness</i>	Ruang Santap melayani pesanan konsumen dengan cepat	Ordinal	4
			Ruang Santap membantu ketika terdapat permintaan dari konsumen		5
			Ruang Santap memberikan informasi tentang waktu penyediaan pesanan konsumen		6

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analisis	Skala	Item
		<i>Assurance</i>	Ruang Santap melayani konsumen dengan sopan	Ordinal	7
			Ruang Santap membangun kepercayaan konsumen untuk melakukan pembelian		8
			Staff Ruang Santap memiliki wawasan untuk menjawab pertanyaan konsumen		9
		<i>Empathy</i>	Ruang Santap bersikap ramah kepada konsumen	Ordinal	10
			Ruang Santap memberikan perhatian kepada konsumen		11
			Ruang Santap memiliki jam operasional yang nyaman bagi konsumen		12

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analisis	Skala	Item
		<i>Tangible</i>	Ruang Santap memiliki tempat yang rapi	Ordinal	13
			Ruang Santap memiliki fasilitas yang berfungsi dengan baik		14
			Staff Ruang Santap berpenampilan rapi		15
Kualitas Produk (X ₂)	Kualitas produk adalah suatu barang yang diukur dalam ketinggian standar mutu, kadar, rasa, serta fungsi kinerja dari produk tersebut yang dapat memenuhi ekspansi pelanggan. (Kusuma & Suwitho, 2015)	<i>Freshness</i> (Wijaya, 2017)	Produk yang disajikan Ruang Santap memiliki aroma yang sedap	Ordinal	16
			Produk yang disajikan Ruang Santap memiliki rasa yang enak		17
			Produk yang disajikan oleh Ruang Santap memiliki tekstur yang sesuai		18
		<i>Presentation</i>	Produk yang disajikan memiliki ukuran porsi yang serupa pada menu	Ordinal	19

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analisis	Skala	Item
			Produk yang disajikan oleh Ruang Santap memiliki presentasi yang menarik		20
			Produk yang disajikan oleh Ruang Santap memiliki warna yang tidak pucat		21
		<i>Well Cooked</i>	Produk Ruang Santap disajikan matang sempurna	Ordinal	22
			Produk Ruang Santap disajikan dalam keadaan bersih		23
			Produk Ruang Santap disajikan dengan suhu yang tepat		24
		<i>Variety of Menu</i>	Ruang Santap menjual berbagai varian produk yang sesuai dengan selera konsumen	Ordinal	25

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analisis	Skala	Item
			Ruang Santap menjual produk dengan harga yang terjangkau		26
			Ruang Santap menjual produk dengan inovasi yang kreatif		27
Keputusan Pembelian (Y)	Keputusan pembelian merupakan langkah konsumen dalam proses pengambilan keputusan, dimana konsumen membeli suatu barang atau jasa. (Fure <i>et al.</i> , 2015)	Pengenalan Masalah (Kotler & Keller, 2009)	Saya tertarik pada produk tersebut	Ordinal	28
			Saya memiliki keinginan pada produk tersebut		29
		Pencarian Informasi	Akun media sosial Ruang Santap memudahkan Saya dalam mencari informasi	Orinal	30
			Daftar menu Ruang Santap informatif		31
		Evaluasi Alternatif	Saya mengevaluasi beberapa produk yang akan dikonsumsi	Ordinal	32
			Produk yang ditawarkan Ruang Santap menjadi pilihan alternatif		33

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analisis	Skala	Item
		Keputusan Pembelian	Saya memutuskan untuk membeli produk Ruang Santap	Ordinal	34
			Saya membeli produk Ruang Santap setelah membandingkan dengan produk lain		35
		Perilaku Pascapembelian	Saya merasa puas setelah membeli produk di Ruang Santap	Ordinal	36
			Saya akan merekomendasikan produk Ruang Santap kepada teman/kerabat		37

Sumber: Data diolah, 2023

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diolah berupa angka dan didapatkan dari kuesioner yang disebarkan kepada responden dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan yang berasal dari tabel operasionalisasi variabel, kemudian diolah kembali menggunakan software SPSS versi 25. Adapun data yang digunakan merupakan data ordinal yang diubah menjadi interval dengan menggunakan *Method of Succesive Interval* (MSI) pada MS. Excel. Data primer selanjutnya diperoleh dari hasil wawancara tidak terstruktur kepada manager, sedangkan data sekunder yang digunakan pada penelitian ini yaitu didapatkan melalui studi literatur seperti buku, artikel, jurnal, dan sumber lainnya yang mendukung penelitian ini.

3.2.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati dan secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2013, hlm. 178).

Pada penelitian ini penulis menggunakan skala *likert*. Adapun kegunaan dari skala *likert* yaitu untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial (Sugiyono, 2013, hlm. 168). Variabel yang diukur menggunakan skala *likert* ini, kemudian dijabarkan menjadi indikator variabel untuk menyusun item-item berupa pertanyaan atau pernyataan. Skala *likert* yang digunakan penulis dalam penelitian ini menggunakan poin tertinggi dengan nilai 5 poin dan terendah yaitu 1 poin. Adapun urutan skor jawaban responden tersusun pada tabel berikut:

Tabel 3.3 Instrumen Skala *Likert*

Keterangan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Teknik pengumpulan data melalui wawancara merupakan salah satu metode dengan melakukan komunikasi, yaitu terjadinya percakapan yang dilakukan oleh pewawancara dengan memberikan pertanyaan kepada orang yang terwawancara untuk memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Tujuan dari wawancara ini yaitu untuk mendapatkan informasi yang tidak dapat dilihat secara langsung atau tidak diperoleh dengan alat lain (Murdiyanto, 2020, hlm. 59).

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara tidak terstruktur kepada subjek penelitian yaitu pengelola Ruang Santap. Informasi yang dibutuhkan penulis ini diantaranya adalah *company profile* dan jumlah kunjungan konsumen di Ruang Santap periode tiga tahun terakhir.

2. Kuesioner

Penulis menyebarkan kuesioner kepada responden yang pernah mengunjungi dan melakukan transaksi di Ruang Santap Bandung.

3. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang terjun langsung ke lapangan. Hasil dari teknik observasi ini akan memperoleh informasi berupa tempat, pelaku, kegiatan, objek, suatu perbuatan atau peristiwa, waktu, dan perasaan (Murdiyanto, 2020, hlm. 54). Maka dari itu, peneliti melakukan pengamatan atau observasi terhadap objek yang akan diteliti yaitu dengan mengobservasi tempat penelitian dan khususnya kualitas pelayanan dan kualitas produk yang disediakan oleh Ruang Santap.

4. Studi Literatur

Studi literatur merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data-data dari berbagai sumber yang berkaitan dengan topik yang akan dibahas dalam penelitian (Habsy, 2017). Studi literatur yang digunakan oleh peneliti untuk mencari informasi atau data tambahan lainnya ini berupa teori yang berasal dari beberapa buku atau jurnal yang berkaitan dengan objek penelitian, dan informasi lainnya yang dapat membantu peneliti dalam penelitian ini.

5. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dapat memungkinkan ditemukannya perbedaan antara hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan dengan hasil yang terdapat pada dokumen (Rukajat, 2018, hlm. 26). Dokumen tersebut dapat berupa sumber tertulis, film, foto, dan karya (Murdiyanto, 2020, hlm. 64). Pada penelitian ini, peneliti akan membutuhkan dokumentasi berupa foto-foto dari lokasi penelitian dan dokumen mengenai objek penelitian.

3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur berupa pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner tersebut valid atau tidak (Janna & Herianto, 2021, hlm. 2). Uji validitas ini dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% atau taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dari perhitungan degree of freedom. Adapun rumus degree of freedom tersebut adalah

(df) = n - 2, dimana n merupakan jumlah sampel. Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} , maka pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid, begitu pula sebaliknya.

Pada uji ini, sampel yang digunakan sebanyak 30 responden. Rumus degree of freedom (df) yang digunakan adalah $df = 30 - 2 = 28$. Berdasarkan tabel r, nilai r_{tabel} yang diperoleh dari $df = 28$ adalah 0,361.

Formula yang digunakan pada uji ini yaitu menggunakan korelasi pearson (*pearson correlation*) dengan rumus r_{hitung} yaitu sebagai berikut (Sugiyono, 2021, hlm. 228).

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

Keterangan:

- r = koefisien korelasi atau r_{hitung}
- n = jumlah sampel
- x = nilai yang didapatkan subjek dari setiap item
- y = nilai total yang didapatkan subjek dari seluruh item
- $\sum x^2$ = kuadrat dari variabel X
- $\sum y^2$ = kuadrat dari variabel Y
- $\sum xy$ = jumlah dari perkalian dari perkalian dari korelasi variabel X dan Y

Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas

No.	Pernyataan Kualitas Pelayanan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Reliability (X1.1)				
1.	Ruang Santap melayani pesanan konsumen dengan tepat	0,802	0,361	Valid
2.	Ruang Santap memberikan pelayanannya secara konsisten	0,757	0,361	Valid
3.	Ruang Santap menyampaikan pesanan sesuai dengan waktu yang telah disepakati	0,497	0,361	Valid

No.	Pernyataan Kualitas Pelayanan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Responsiveness (X1.2)</i>				
4.	Ruang Santap melayani pesanan konsumen dengan cepat	0,535	0,361	Valid
5.	Ruang Santap membantu ketika terdapat permintaan dari konsumen	0,775	0,361	Valid
6.	Ruang Santap memberikan informasi tentang waktu penyediaan pesanan konsumen	0,635	0,361	Valid
<i>Assurance (X1.3)</i>				
7.	Ruang Santap melayani konsumen dengan sopan	0,760	0,361	Valid
8.	Ruang Santap membangun kepercayaan konsumen untuk melakukan pembelian	0,666	0,361	Valid
9.	Staff Ruang Santap memiliki wawasan untuk menjawab pertanyaan konsumen	0,684	0,361	Valid
<i>Empathy (X1.4)</i>				
10.	Ruang Santap bersikap ramah kepada konsumen	0,817	0,361	Valid
11.	Ruang Santap memberikan perhatian kepada konsumen	0,629	0,361	Valid
12.	Ruang Santap memiliki jam operasional yang nyaman	0,787	0,361	Valid
<i>Tangible (X1.5)</i>				
13.	Ruang Santap memiliki tempat yang rapi	0,751	0,361	Valid
14.	Ruang Santap memiliki fasilitas yang berfungsi dengan baik	0,647	0,361	Valid

No.	Pernyataan Kualitas Pelayanan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
15.	Staff Ruang Santap berpenampilan rapi	0,736	0,361	Valid
No.	Pernyataan Kualitas Produk	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
<i>Freshness (X2.1)</i>				
1.	Produk yang disajikan Ruang Santap beraroma sedap	0,797	0,361	Valid
2.	Produk yang disajikan Ruang Santap memiliki rasa yang enak	0,759	0,361	Valid
3.	Produk yang disajikan Ruang Santap memiliki tekstur yang sesuai	0,623	0,361	Valid
<i>Presentation (X2.2)</i>				
4.	Produk yang disajikan Ruang Santap memiliki porsi yang serupa pada menu	0,798	0,361	Valid
5.	Produk yang disajikan Ruang Santap memiliki presentasi yang menarik	0,717	0,361	Valid
6.	Produk yang disajikan Ruang Santap memiliki warna yang tidak pucat	0,690	0,361	Valid
<i>Well Cooked (X2.3)</i>				
7.	Produk Ruang Santap disajikan matang sempurna	0,742	0,361	Valid
8.	Produk Ruang Santap disajikan dalam keadaan bersih	0,746	0,361	Valid
9.	Produk Ruang Santap disajikan dengan suhu yang tepat	0,795	0,361	Valid

No.	Pernyataan Kualitas Produk	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Variety of Menu (X2.4)				
10.	Ruang Santap menjual berbagai varian produk yang sesuai dengan selera konsumen	0,776	0,361	Valid
11.	Ruang Santap menjual produk dengan harga yang terjangkau	0,798	0,361	Valid
12.	Ruang Santap menjual produk dengan inovasi yang kreatif	0,869	0,361	Valid

No.	Pernyataan Keputusan Pembelian	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Pengenalan Masalah (Y.1)				
1.	Saya tertarik pada produk yang ditawarkan oleh Ruang Santap	0,689	0,361	Valid
2.	Saya memiliki keinginan pada produk yang ditawarkan oleh Ruang Santap	0,752	0,361	Valid
Pencarian Informasi (Y.2)				
3.	Akun media sosial Ruang Santap memudahkan Saya dalam mencari informasi	0,452	0,361	Valid
4.	Daftar menu di Ruang Santap informatif	0,663	0,361	Valid
Evaluasi Alternatif (Y.3)				
5.	Saya mengevaluasi beberapa produk yang akan dikonsumsi	0,428	0,361	Valid
6.	Produk yang ditawarkan oleh Ruang Santap menjadi pilihan alternatif	0,726	0,361	Valid

No.	Pernyataan Keputusan Pembelian	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Keputusan Pembelian (Y.4)				
7.	Saya memutuskan untuk membeli produk Ruang Santap	0,801	0,361	Valid
8.	Saya membeli produk Ruang Santap setelah membandingkan dengan produk lain	0,691	0,361	Valid
Perilaku Pascapembelian (Y.5)				
9.	Saya merasa puas setelah membeli produk di Ruang Santap	0,830	0,361	Valid
10.	Saya akan merekomendasikan produk Ruang Santap kepada teman/kerabat	0,809	0,361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Berdasarkan data tersebut, hasil dari pengujian validitas terhadap 30 responden yang diuji menunjukkan bahwa semua pernyataan kualitas pelayanan, kualitas produk, dan keputusan pembelian dikatakan valid, karena nilai r_{hitung} mendapatkan hasil yang lebih besar dari nilai r_{tabel} .

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui konsistensi suatu alat ukur, apakah alat ukur tersebut konsisten bila pengukuran diulang (Janna & Herianto, 2021, hlm. 7).

Adapun pedoman untuk menentukan data tersebut reliabel atau tidak yaitu:

Tabel 3.5 Pedoman Interval Uji Reliabilitas

Interval Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Kriteria
0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
0,21 – 0,40	Agak Reliabel
0,41 – 0,60	Cukup Reliabel
0,61 – 0,80	Reliabel
0,81 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber: Imam Ghozali (2018)

Rumus yang digunakan pada *Cronbach Alpha* (Sugiyono, 2021) yaitu:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_i^2} \right]$$

Keterangan:

r_i = reliabilitas instrumen

$\sum s_i^2$ = jumlah total varian

s_i^2 = varian total

k = jumlah item dalam instrumen

Adapun hasil dari pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut.

Tabel 3.6 Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	$C\alpha_{hitung}$	$C\alpha_{min}$	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,925	0,6	Sangat Reliabel
Kualitas Produk (X_2)	0,933	0,6	Sangat Reliabel
Keputusan Pembelian (Y)	0,872	0,6	Sangat Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Berdasarkan data tersebut, hasil pengujian reliabilitas variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan keputusan pembelian dinyatakan reliabel karena nilai $C\alpha_{hitung}$ mendapatkan hasil yang lebih besar dari nilai $C\alpha_{min}$.

3.2.7 Analisis Data

Analisis data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linear berganda menggunakan program SPSS Versi 25. Adapun tahapan dalam analisis data ini yaitu sebagai berikut:

I. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran, menjelaskan, juga menguraikan suatu peristiwa yang sedang diteliti (Ramdhan, 2021, hlm. 7). Peristiwa tersebut didasarkan pada hasil penilaian kuesioner yang diberikan kepada 100 responden untuk mendapatkan skor ideal. Adapun rumus skor ideal yang digunakan yaitu:

Nilai maksimum = skor tertinggi \times jumlah item setiap dimensi \times jumlah responden

Nilai minimum = skor terendah \times jumlah item setiap dimensi \times jumlah responden

Jenjang variabel	= nilai maksimum – nilai minimum
Jenjang interval	= jenjang variabel : banyak kelas interval
Persentase skor	= (total skor : nilai maksimum) \times 100%

Analisis deskriptif pada penelitian ini yaitu untuk menguraikan variabel-variabel yang akan diteliti mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk, dan keputusan pembelian di Ruang Santap Bandung.

II. Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif merupakan suatu proses untuk menguji suatu hipotesis, apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak (Berliani, 2016, hlm. 128). Adapun cara untuk melakukan analisis verifikatif ini yaitu dengan melakukan uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis menggunakan *IBM SPSS Statistics* versi 25.

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal (Arianty, 2015, hlm. 76). Uji normalitas ini memiliki dua cara, yaitu melalui pendekatan histogram dan pendekatan grafik. Pendekatan tersebut dapat dilakukan menggunakan uji Kolmogrov-Smirnov. Adapun kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah suatu distribusi data dianggap normal atau tidak yaitu:

- 1) Jika nilai signifikansi (sig) $>$ 0,05, maka distribusi data tersebut dianggap normal.
- 2) Jika nilai signifikansi (sig) $<$ 0,05, maka distribusi data dikatakan tidak normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah antar variabel bebas (independen) menemukan korelasi (Nanincova, 2019, hlm. 3). Salah satu cara untuk mendeteksi multikolinieritas adalah dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance value* yaitu:

- 1) Jika nilai VIF $<$ 10,00 dan tolerance $>$ 0,100 maka dapat dikatakan tidak ada masalah Multikolinieritas.

2) Jika nilai VIF > 10,00 dan tolerance < 0,100 maka dapat dikatakan ada masalah Multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residual pengamatan yang lain (Mardiatmoko, 2020, hlm. 334). Adapun dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika ada data yang membentuk pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu dan teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi Heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk memperkirakan sejauh mana perubahan nilai variabel dependen jika nilai variabel independen dimanipulasi atau diubah (Sugiyono, 2021, hlm. 275).

Persamaan regresi berganda:

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

Keterangan:

Y	= Keputusan Pembelian
X ₁	= Kualitas Pelayanan
X ₂	= Kualitas Produk
a	= Konstanta
b ₁ , b ₂	= Koefisien Regresi
e	= Standar Error

3. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar kemampuan variabel independen secara bersama mampu memberi penjelasan terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ini adalah nol sampai satu, dimana nilai yang mendekati satu yaitu variabel-variabel bebas sudah memenuhi informasi yang dibutuhkan dalam menduga variabel terikat (In &

Asyik, 2019, hlm. 6). Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = nilai koefisien determinasi

r = nilai koefisien korelasi

b. Uji T (Parsial)

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas (independen) berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen) secara parsial dan signifikan atau tidak, dengan level signifikannya adalah 5% (Sejati & Yahya, 2016, hlm. 9). Adapun kriteria keputusan berdasarkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau t statistik $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau t statistik $> 0,05$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima, berarti tidak terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

c. Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas yang digunakan dalam model regresi secara simultan yang mampu menjelaskan variabel terikatnya (Astriawati, 2016, hlm. 26). Kriteria keputusannya sebagai berikut:

- 1) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau F statistik (sig.) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau F statistik (sig.) $> 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima, berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.