

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Menurut Sugiyono (2019:2) definisi Metode penelitian adalah “Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis”. Metode ini mencakup langkah-langkah sistematis mulai dari perumusan masalah, pengumpulan data, analisis, hingga penarikan kesimpulan. Pemilihan metode penelitian yang tepat sangat penting untuk menjamin validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Metode penelitian dapat dibedakan menjadi dua pendekatan utama, yaitu kuantitatif dan kualitatif, tergantung pada tujuan dan jenis data yang dikumpulkan. Melalui metode penelitian yang terstruktur, peneliti dapat menghasilkan pengetahuan baru yang dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan atau pengembangan kebijakan. Selain itu, penggunaan metode penelitian yang tepat juga membantu peneliti dalam meminimalkan bias serta meningkatkan keakuratan dan kepercayaan terhadap hasil penelitian yang diperoleh.

Maka dalam hal ini metode penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian survei. Menurut Sugiyono (2020:57) “metode survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk memperoleh data yang terjadi pada saat penelitian berlangsung, yang mencakup variabel independen dan dependen”. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan atau menjelaskan kondisi, hubungan antar variabel, serta kecenderungan yang ada dalam populasi.

Pengumpulan data biasanya dilakukan melalui kuesioner atau wawancara terhadap sampel yang mewakili populasi. Dengan demikian, metode survei cocok digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang bersifat deskriptif maupun eksplanatif. Selain itu, metode survei dinilai efisien karena mampu menjangkau responden dalam jumlah besar dengan waktu dan biaya yang relatif lebih terkontrol.

3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

3.2.1 Definisi Variabel

Menurut Sugiyono, (2020:67) “variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Variabel memiliki peran penting dalam penelitian karena menjadi dasar untuk merumuskan hipotesis dan menentukan alat ukur yang digunakan. Dalam praktiknya, variabel dibedakan menjadi variabel bebas, variabel terikat, dan kadang juga variabel moderator atau intervening. Pemilihan dan perumusan variabel harus dilakukan secara cermat agar sesuai dengan tujuan penelitian. Berdasarkan judul penelitian yaitu pengaruh *digital service quality* dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan maka terdapat dua variabel bebas dan satu variabel terkait yang diukur yaitu :

a. Variabel Independet/Bebas(X)

Menurut Sugiyono, (2020:80) “variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan variabel lain yang disebut variabel terikat”. Pada penelitian ini variabel bebasnya yaitu *digital service quality* (X_1) dan Kualitas Produk (X_2).

b. Variabel Dependen/Terikat (Y)

Menurut Sugiyono, (2020:80) “variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari variabel bebas”. Pada penelitian ini variabel terkaitnya yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).

3.2.2 Oprasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2020:68) “operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan, atau memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut”. Definisi operasional mempermudah peneliti dalam mengkonversi konsep abstrak menjadi bentuk konkret yang dapat diamati dan diukur. Dengan demikian, variabel dapat dikaji secara empiris dan objektif sesuai dengan tujuan penelitian. Penyusunan definisi operasional yang tepat juga membantu meningkatkan validitas dan reliabilitas instrument penelitian. Tabel di bawah menunjukkan operasional variabel penelitian yang akan dijadikan dalam penelitian:

Tabel 3. 1
Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Variabel Independen (X1): <i>Digital Service Quality</i>	<i>Digital service quality</i> adalah persepsi konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan melalui media digital, yang mencakup kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan layanan, serta keamanan data. Kualitas layanan digital yang baik mampu meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan	1. <i>Efficiency</i> (Efisiensi) 2. <i>Fulfillment</i> (Pemenuhan) 3. <i>System Availability</i> (Ketersediaan sistem) 4. <i>Privacy</i> (Privasi) 5. <i>Responsiveness & Communication</i> (Responsif dan Komunikasi)	Interval

	konsumen dalam menggunakan layanan digital perusahaan (Zeithaml et al., 2020:213).	(Tjiptono (2019:327)	
Variabel Independen (X2): Kualitas Produk	Kualitas produk merupakan konsep yang menggambarkan kemampuan suatu produk dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen melalui karakteristik yang melekat pada produk tersebut. Kualitas produk mencerminkan tingkat keunggulan produk yang dilihat dari aspek kinerja, keandalan, daya tahan, kesesuaian dengan spesifikasi, serta tampilan produk. (Kotler & Keller, 2016:37).	1. <i>Performance</i> (Kinerja) 2. <i>Features</i> (Fitur) 3. <i>Reliability</i> (Reliabilitas) 4. <i>Aesthetics</i> (Estetika) 5. <i>Perceiveid Quality</i> (Kesan Kualitas) Kotler & Keller, (2016:392)	Interval
Variabel Dependen (Y): Kepuasan Pelanggan	Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. (Priansa, 2017:196)	1. Kesesuaian harapan 2. Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang/jasa. 3. Perbandingan harapan kinerja barang atau jasa. 4. Pengalaman konsumen dalam penggunaan barang. 5. Konfirmasi harapan sesuai dengan kinerja aktual. Priansa (2017:196)	Interval

--	--	--	--

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2020:127) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Jadi, populasi bukan hanya terdiri dari orang, tetapi juga terdiri dari objek dan fenomena alam yang lain. Populasi meliputi seluruh atribut atau kualitas yang dimiliki oleh subjek atau objek itu, bukan sekedar jumlah yang ada pada subjek atau objek itu. Oleh karena itu, pemilihan populasi yang tepat sangat penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian dapat digeneralisasikan secara valid terhadap kelompok yang lebih luas. Populasi dalam penelitian ini ditentukan oleh peneliti yaitu pelanggan pada Marlina Kopi periode tahun 2024. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah pelanggan pada Marlina Kopi selama tahun 2024 adalah sebanyak 20.680 pelanggan, sehingga rata-rata jumlah pelanggan per bulan adalah sebanyak 1.723 pelanggan. Dengan demikian, populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Marlina Kopi dengan rata-rata sebanyak 1.723 pelanggan per bulan. Pengguna rata-rata jumlah pelanggan per bulan sebagai populasi didasarkan pada pertimbangan bahwa jumlah kunjungan pelanggan bersifat fluktuatif dan berulang setiap bulannya, sehingga rata-rata bulanan dinilai lebih representatif untuk menggambarkan populasi aktif Marlina Kopi pada periode penelitian dibandingkan akumulasi jumlah pelanggan selama satu tahun penuh.

Menurut Sugiyono (2020:127) “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel harus mewakili karakteristik populasi agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan”. Peneliti mengambil sampel dari populasi jika populasi terlalu besar dan tidak mungkin dapat menyelidiki seluruh populasi, misalnya, karena memiliki keterbatasan waktu, tenaga, atau sumber daya. Setelah itu, populasi dimasukkan ke dalam temuan studi yang berasal dari sampel ini. Sebagai konsekuensinya, sampel yang di ambil harus benar-benar representatif. Oleh karena itu, ukuran sampel harus mencukupi untuk mewakili populasi secara akurat.

Perhitungan ukuran sampel berdasarkan rumus slovin:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Presentase kelonggaran kesalahan sampel yang bisa ditolelir
(10%)

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

$$n = \frac{1.723}{1 + 1.723(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.723}{1 + 1.723(0,01)}$$

$$n = \frac{1.723}{1 + 17,23}$$

$$= \frac{1.723}{18,23}$$

$$= 94,51$$

$$= 95 \text{ (dibulatkan)}$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan diatas, maka dapat ditentukan jumlah sampel yang dijadikan responden adalah 95 orang konsumen Marlina Kopi. Jenis *probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sample random sampling*, karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2021:138).

3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Pada sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer menurut Sugiyono (2019:194) adalah “sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Jadi data primer diperoleh secara langsung dari sumber pertama dari kuesioener.

2. Data Sekunder

Data Sekunder menurut Sugiyono (2019:193) adalah “sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”. Data tersebut merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dan data pun sudah diolah oleh pihak-pihak lain. Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari sumber internet atau website, jurnal-jurnal atau hasil penelitian terdahulu.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Kualitas data sangat dipengaruhi oleh ketepatan teknik pengumpulan yang digunakan (Sugiyono, 2020:203). Teknik pengumpulan data dalam penelitian dapat menggunakan teknik dokumentasi, observasi, dan wawancara. Sedangkan teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Kuisisioner

Prosedur penyusunan kuesioner melibatkan beberapa Langkah seperti merumuskan tujuan kuesioner, mengidentifikasi variabel yang akan menjadi pokok bahasan survei, memecah setiap variabel menjadi sub-variabel yang lebih terfokus, dan memutuskan jenis informasi apa yang akan dikumpulkan. serta teknik analisis yang akan digunakan. Pentingnya penentuan sampel sebagai responden juga harus diperhatikan karena kesalahan dalam menentukan sampel dapat mengakibatkan informasi yang diinginkan tidak diperoleh secara optimal. Data yang dipergunakan dalam penelitian ini merupakan data primer, yang merujuk kepada data yang diperoleh secara langsung dan memerlukan proses pengolahan kembali yaitu melalui kuesioner. Pengumpulan data yang berkaitan dengan topik yang akan dibahas dilakukan langsung dengan menggunakan metode kuesioner. Metode kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengisian formular yang berisi serangkaian pertanyaan kepada individu atau kelompok individu secara tertulis untuk memperoleh jawaban, tanggapan, serta informasi yang diperlukan.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkannya ke dalam satuan, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting, dan membuat kesimpulan (Sugiyono, 2020). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kuantitatif, yaitu metode analisis dengan menggunakan angka yang dapat dihitung dan diukur. Analisis kuantitatif dimaksudkan untuk memperkirakan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan satu atau beberapa kejadian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan lima kategori penilaian angka dari nilai bobot satu sampai lima. Untuk lebih jelasnya, penulis gambarkan dalam tabel berikut :

Tabel 3. 2
Skala Likert

Pernyataan	Jawaban (Skor)	
	Positif (+)	Negatif (-)
SS (Sangat Setuju)	5	1
S (Setuju)	4	2
Kurang Setuju (KS)	3	3
TS (Tidak Setuju)	2	4
STS (Sangat Tidak Setuju)	1	5

(Riduwan, 2015:87)

3.5.1 Analisis Pengaruh *Digital service quality* (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

1. Uji Koefisien Korelasi Sederhana

Dalam analisis koefisien korelasi digunakan analisis koefisien korelasi. Dalam analisis ini yang dicari adalah koefisien korelasi yaitu angka yang menyatakan

derajat hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen atau untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antar variabel independen dengan dependen. Hubungan yang dimaksud bukanlah hubungan sebab akibat yang berlaku pada regresi. Metode korelasi hanya bisa digunakan pada hubungan variabel garis lurus atau (linier). Menurut Sugiyono (2020), jika koefisien korelasi $r \geq 0,30$, maka item tersebut dinyatakan valid, sedangkan Jika koefisien korelasi $r \leq 0,30$, maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Secara operasional dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor untuk setiap skor total melalui rumus korelasi *pearson product moment* sebagai berikut :

$$r_{X_1Y} = \frac{n \sum X_1Y - (\sum X_1) (\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\} \{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{x_1y} : koefisien korelasi pearson

x_1 : variabel independen (*Digital Service Quality*)

y : variabel dependen (Kepuasan Konsumen)

n : banyaknya sampel yang diteliti

Untuk menafsirkan kekuatan hubungan digunakan skala penafsiran dari besarnya nilai korelasi, berikut merupakan tabel enterpretasi Nilai Korelasi.

Tabel 3. 3
Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00-0,199	Sangat Lemah
0.20-0.399	Lemah
0.40-0.599	Sedang
0.60-0.700	Kuat
0.80-1.000	Sangat Kuat

(Sugiyono, 2020:183)

2. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1 (satu). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Untuk mengetahui nilai dari koefisien determinasi, maka perlu menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

R = Koefiesn kolerasi.

3. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Untuk memastikan signifikansi parsial dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen, uji t parsial menguji koefisien regresi individual. Uji t dapat dilakukan dengan cara membandingkan t-hitung dengan t-tabel dan melihat nilai signifikan pada tabel *output coefficients* dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 (5%) derajat kebebasan $dk = n-1$. Apabila nilai signifikan $<0,05$ maka variabel tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen dan sebaliknya. Uji statistik yang digunakan untuk pengujian persial uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Nilai Uji Untuk Mengetahui Pengaruh (Uji Hipotesis)

r = Koefisien Kolerasi

n = Jumlah Sampel

Dari hasil hipotesis thitung dibandingkan dengan ttabel dengan ketentuan uji kriteria berdasarkan nilai signifikan sebagai berikut :

- a. Jika $t_{hitung} > \alpha = 5\%$ maka hipotesis diterima (berpengaruh)
- b. Jika $t_{hitung} < \alpha = 5\%$ maka hipotesis ditolak (tidak berpengaruh)

3.5.2 Pengaruh Kualitas Produk (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

1. Uji Koefisien Korelasi Sederhana

Dalam analisis koefisien korelasi digunakan analisis koefisien korelasi. Dalam analisis ini yang dicari adalah koefisien korelasi yaitu angka yang menyatakan derajat hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen atau untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antar variabel independen dengan dependen. Hubungan yang dimaksud bukanlah hubungan sebab akibat yang berlaku pada regresi. Metode korelasi hanya bisa digunakan pada hubungan variabel garis lurus atau (linier). Menurut (Sugiyono, 2020) “Jika koefisien korelasi $r \geq 0,30$, maka item tersebut dinyatakan valid, sedangkan Jika koefisien korelasi $r \leq 0,30$, maka item tersebut dinyatakan tidak valid”. Secara operasional dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor untuk setiap skor total melalui rumus korelasi *pearson product moment* sebagai berikut :

$$r_{X_2Y} = \frac{n \sum X_2Y - (\sum X_2) (\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X_2^2 - (\sum X_2)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{x_2y} : koefisien korelasi variabel x_2 dan y

n : banyaknya pasangan variabel x dan y

Untuk menafsirkan kekuatan hubungan digunakan skala penafsiran dari besarnya nilai korelasi, berikut merupakan tabel interpretasi Nilai Korelasi.

Tabel 3. 4
Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00-0,199	Sangat Lemah
0.20-0.399	Lemah
0.40-0.599	Sedang
0.60-0.700	Kuat
0.80-1.000	Sangat Kuat

(Sugiyono, 2020)

2. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1 (satu). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Untuk mengetahui nilai dari koefisien determinasi, maka perlu menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

R = Koefisien korelasi.

3. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Untuk memastikan signifikansi parsial dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen, uji t parsial menguji koefisien regresi individual. Uji t dapat dilakukan dengan cara membandingkan t-hitung dengan t-tabel dan melihat

nilai signifikan pada tabel output coefficients dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 (5%) derajat kebebasan $dk = n-1$. Apabila nilai signifikan $<0,05$ maka variable tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen dan sebaliknya. Uji statistik yang digunakan untuk pengujian persial uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Nilai Uji Untuk Mengetahui Pengaruh (Uji Hipotesis)

r = Koefisien Kolerasi

n = Jumlah Sampel

Dari hasil hipotesis thitung dibandingkan dengan ttabel dengan ketentuan uji kriteria berdasarkan nilai signifikan sebagai berikut :

1. Jika $thitung >$ pada $\alpha = 5\%$ maka hipotesis diterima (berpengaruh)
2. Jika $thitung <$ pada $\alpha = 5\%$ maka hipotesis ditolak (tidak berpengaruh)

3.5.3 Analisis Pengaruh *Digital service quality* (X1) Kualitas Produk (X2) Terhadap (Y)

1. Koefisien Kolerasi Berganda

Untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara variabel X_1 (*Digital Service Quality*), dan X_2 (Kualitas Produk) variabel Y (Kepuasan Konsumen) digunakan perhitungan analisis koefisien korelasi berganda. Koefisien korelasi berganda merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara beberapa variabel independen secara bersama-sama, dengan satu variabel dependen. Adapun rumus koefisien korelasi berganda untuk tiga variabel adalah sebagai berikut:

$$R_{x_1 x_2 y} = \sqrt{\frac{r^2_{x_1 y} + r^2_{x_2 y} - 2(r_{x_1 y})(r_{x_2 y})(r_{x_1 x_2})}{1 - r^2_{x_1 x_2}}}$$

Keterangan:

$R_{x_1 x_2 y}$: Nilai koefisien korelasi ganda

$r^2_{x_1 y}$: Koefisien determinasi X1 terhadap Y

$r^2_{x_2 y}$: Koefisien determinasi X2 terhadap Y

$r_{x_1 y}$: Koefisien korelasi sederhana X1 terhadap Y

$r_{x_2 y}$: Koefisien korelasi sederhana X2 terhadap Y

$r_{x_1 x_2}$: Koefisien determinasi X1 terhadap X2

Adapun interpretasi koefisien korelasi berganda sebagai berikut:

Tabel 3. 5
Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00-0,199	Sangat Lemah
0.20-0.399	Lemah
0.40-0.599	Sedang
0.60-0.700	Kuat
0.80-1.000	Sangat Kuat

(Sugiyono, 2020)

2. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X_1 (*Digital Service Quality*), dan X_2 (Kualitas Produk) variabel Y (Kepuasan Konsumen) digunakan analisis koefisien determinasi. Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel

dependen. Nilai koefisien determinasi yang rendah menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya, nilai koefisien determinasi yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel independen mampu memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Dalam penelitian ini, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh (*Digital Service Quality*) X_1 , dan (Kualitas Produk) X_2 terhadap (Kepuasan Konsumen) Y . Nilai koefisien determinasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

Kd : nilai koefisien determinasi

r : nilai koefisien korelasi

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono, (2020:213) “analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif, dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen jika nilai variabel independen mengalami perubahan”. Untuk mengetahui bagaimana dua atau lebih faktor independen (penjelas) mempengaruhi variabel dependen, digunakan regresi linier berganda. Model ini mengasumsikan bahwa setiap prediktor dan variabel dependen memiliki hubungan linier atau garis lurus. Biasanya, sebuah rumus digunakan untuk menyatakan hubungan ini. Untuk kasus di atas, rumus yang terbentuk adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (Kepuasan Konsumen)

α = Konstanta

$\beta_1 \beta_2$ = Koefisien regresi Variabel Independen

$X_1 X_2$ = Variabel independen (*Digital Service Quality* dan Kualitas Produk)

4. Uji Signifikan (Uji F)

Jika faktor-faktor independen memiliki efek gabungan pada variabel dependen, hal ini dapat dipastikan dengan menggunakan uji F. Derajat kebebasan, $df = (n-k-1)$, ditentukan dengan membandingkan nilai f yang dihitung dengan f -tabel pada tingkat kepercayaan 5%. Variabel-variabel tersebut masing-masing dilambangkan dengan k dan n . Berikut ini adalah hipotesis yang memandu pengujian ini:

H_0 = Tidak ada pengaruh yang signifikan dari faktor-faktor independen yang diambil secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

H_a = Variabel dependen dipengaruhi secara signifikan oleh variabel independen yang diambil secara bersama-sama.

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

F_h = Nilai uji F

n = Jumlah sampel

R^2 = Koefisien korelasi berganda

k = Jumlah variabel *independent*

H_a ditolak dan H_0 diterima jika f hitung lebih kecil dari f tabel.

H_a diterima dan H_0 ditolak jika f hitung $>$ f tabel

No	Jenis Kegiatan	Waktu Pelaksanaan 2025-2026										
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags
1	Pengajuan Judul											
2	Pengumuman Penerimaan Judul											
3	Penyusunan Usulan Penelitian											
4	Seminar Usulan Penelitian											
5	Pengumpulan Data											
6	Pengolahan Data											
7	Penyusunan Skripsi											
8	Sidang Skripsi											