**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

1. **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di JNE Purbayan yang beralamat di Dusun I, Purbayan, Kec. Baki, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah.

1. **Waktu Penelitian**

Waktu yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini yaitu kurang lebih 3 bulan dimulai dari bulan Oktober 2021 - Desember 2021.

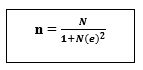
1. **Populasi, Sample, dan Teknik Pengambilan Sampel**
   * + 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang menjadi karakteristik tertentu untuk ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2019: 80). Populasi dalam penelitian ini yaitu berdasarkan observasi langsung ke JNE Purbayan, Baki, Sukoharjo selama 3 bulan terakhir terdapat pelanggan berjumlah 300 orang, jumlah tersebut diperoleh dari database jumlah pelanggan di JNE Purbayan, Baki, Sukoharjo.

* + - 1. Sample

Sample merupakan bagian dari populasi yang ingin di teliti oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2019: 116) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada.

Perhitungan sederhana dalam menentukan sampel (Sugiyono, 2018: 88) yaitu:



Perhitungan rumus slovin penelitian sebagai berikut:

Berdasarkan perhitungan di atas, sampel yang mejadi responden dalam penelitian ini disesuaikan menjadi sebanyak 75 responden.

* + - 1. Teknik Pengambilang Sampel

Penulis menggunakan teknik *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel 75 orang atau responden. Sugiyono (2019: 124) *Accidental Sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pelanggan yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

1. **Jenis Data Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah- kaidah ilmiah yaitu konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis (Sugiyono, 2019: 7). Penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian mengambil sampel dari suatu populasi menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data, data dihasilkan dari kuesioner berupa angka dan akan digunakan untuk menguji hipotesis (Sugiyono, 2019: 8). Setelah kuesioner diperoleh hasilnya, data berupa pendapat responden dikuantifikasikan berupa skor angka yang nantinya akan digunakan untuk olah data SPSS. Hasil olah data SPSS akan dipaparkan secara deskriptif dan dianalisis untuk menguji hipotesis yang diajukan. Penulis memilih menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk mengetahui besaran pengaruh antara variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan keunggulan bersaing terhadap kepuasan pelanggan.

1. **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan metode pengumpulan data yang diperoleh langsung ke lokasi penelitian, untuk mencari data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Secara garis besar pengumpulan data dapat dibedakan menjadi 5, antara lain:

* + - 1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono: 2019: 203). Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian yaitu di JNE Purbayan, Baki, Sukoharjo.

* + - 1. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019: 329), dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Secara sederhana metode dokumentasi ini dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen atau foto-foto serta lampiran yang berguna sebagai informasi dalam penelitian.

* + - 1. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode memperoleh data dengan cara memberikan seperangkat pernyataan secara tertulis yang akan dijawab responden penelitian, agar peneliti memperoleh data di lapangan untuk memecahkan penelitian dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Data yang berhubungan dengan kegiatan penelitian adalah ketersediaan barang, retur, dan service excellent terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Purbayan, Baki, Sukoharjo.

Adapun penilaian digolongkan menjadi 5 tingkatan sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju, skor 5

S : Setuju, skor 4

N : Netral, skor 3

TS : Tidak setuju, skor 2

STS : Sangat Tidak Setuju, skor 1

* + - 1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Sugiyono, 2019: 286).

* + - 1. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan sebuah langkah yang penting dimana setelah seorang peneliti menetapkan topik penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan kajian yang berkaitan dengan teori, penelitian akan mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya dari pustaka yang berhubungan (Sugiyono, 2019: 252).

1. **Devinisi Operasioal Variabel**

Definisi operasional variabel adaalah suatu definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberi arti kegitan untuk membenarkan operasional guna untuk mengukur variabel tersebut. variabel penelitian dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel III.1**

**Devinisi Operasional Variabel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Definisi Operasional Variabel | Indikator | Kisi-Kisi |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | kepuasan pelanggan adalah level kepuasan konsumen setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan | 1. Kualitas  2.Biaya  3.Perekomendasian | 1. Konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan jasa pengiriman yang diberikan oleh JNE Purbayan.  2. Konsumen merasa puas dengan harga yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan.  3. Konsumen tidak akan beralih ke jasa pengiriman barang yang lain.  4. Konsumen merasa puas dan kembali menggunakan jasa pengiriman JNE Purbayan.  5. Konsumen akan merekomendasikan JNE Purbyaan kepada orang lain. |
| Kualitas Pelayanan (X1) | kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan. | 1. Kerapian  2.Kemajuan  3.Jangkauan | 1. Karyawan JNE Purbayan berpenampilan rapi dan sopan  2. JNE Purbayan memiliki website untuk mempermudah konsumen mengakses informasi tentang pengiriman.  3. JNE Purbayan mampu menjaga keamanan barang yang dikirim  4. JNE Purbayan memberikan jaminan atas kehilangan dan kerusakan barang yang dikirimkan  5. Jangkauan pengiriman JNE Purbayan luas |
| Kepercayaan (X2) | Kepercayaan konsumen atau customer trust adalah keyakinan, kepercayaan dan pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen tentang suatu objek atau produk terkait berbagai atribut dan manfaatnya. Atribut adalah karakteristik atau fitur yang mungkin dimiliki atau tidak dimiliki oleh oleh objek. Sedangkan manfaat adalah hasil positif yang diberikan kepada konsumen. | 1.Pelayanan  2.Kepuasan | 1. Pelayanan jasa pengiriman barang yang diberikan JNE Purbayan telah sesuai dengan harapan konsumen.  2. Jasa pengiriman barang JNE Purbayan dapat dipercaya.  3. Konsumen percaya JNE Purbayan akan selalu memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen  4. JNE Purbayan selalu memahami kebutuhan dan mengutamakan kepentingan konsumen.  5. JNE Purbayan mengetahui jenis pelayanan yang di inginkan konsumen. |
| Keunggulan Bersaing (X3) |  | 1. Biaya  2.Teknologi  3.Perhatian | 1. Biaya jasa pengiriman pada JNE Purbayan relatif lebih murah dibandingkan dengan perusahaan jasa pengiriman yang lain.  **2.** JNE Purbayan menggunakan teknologi modern yang lebih unggul dibanding jasa pengiriman yang lain.  3. JNE Purbyaan memberikan perhatian yang lebih kepada pelanggan.  4. JNE Purbayan memiliki produk jasa pengiriman yang lebih inovatif dibandingkan pesaing.  5. JNE sering memberikan promosi kepada pelanggan. |

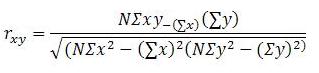
**G. Teknik Analisis Data**

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner sebagai instrumen penelitian dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Item kuesioner dikatakan valid apabila rhitung > rtabel pada nilai signifikasi 5% dan sebaliknya (Ghozali, 2018: 51).

Rumus korelasi *product moment*:



Keterangan:

rxy = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

Ʃxy = Jumlah perkalian antara variabel X dan Y

Ʃx2 = Jumlah dari kuadrat nilai X

Ʃy2 = Jumlah dari kuadrat nilai Y

(Ʃx)2 = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

(Ʃy)2 = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

Berdasarkan hasil olah data pertanyaan yang sudah valid dengan jumlah sampel 20 responden (terlampir), selanjutnya dilakukan uji validitas kepada 75 responden dan diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel III.2**

**Hasil Uji Validitas**

**Kepuasan Pelanggan (Y)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Variabel | rhitung | rtabel | Keterangan |
| 1 | KP1 | 0.618 | 0.444 | Valid |
| 2 | KP2 | 0,734 | 0.444 | Valid |
| 3 | KP3 | 0.903 | 0.444 | Valid |
| 4 | KP4 | 0.918 | 0.444 | Valid |
| 5 | KP5 | 0.831 | 0.444 | Valid |

Sumber: Data primer diolah tahun 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa korelasi item-item pertanyaan terhadap variabel kepuasan pelanggan yang mempunyai nilai rhitung > rtabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid karena nilainya diatas 0,444.

**Tabel III.3**

**Hasil Uji Validitas**

**Kualitas Pelayanan (X1)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Variabel | rhitung | rtabel | Keterangan |
| 1 | KPL1 | 0.852 | 0.444 | Valid |
| 2 | KPL2 | 0.875 | 0.444 | Valid |
| 3 | KPL3 | 0.725 | 0.444 | Valid |
| 4 | KPL4 | 0.536 | 0.444 | Valid |
| 5 | KPL5 | 0.535 | 0.444 | Valid |

Sumber: Data primer diolah tahun 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa korelasi item-item pertanyaan terhadap variabel kualitas pelayanan yang mempunyai nilai rhitung > rtabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid karena nilainya diatas 0,444.

**Tabel III.4**

**Hasil Uji Validitas**

**Kepercayaan (X2)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Variabel | rhitung | rtabel | Keterangan |
| 1 | PR1 | 0.896 | 0.444 | Valid |
| 2 | PR2 | 0,651 | 0.444 | Valid |
| 3 | PR3 | 0.893 | 0.444 | Valid |
| 4 | PR4 | 0.934 | 0.444 | Valid |
| 5 | PR5 | 0.750 | 0.444 | Valid |

Sumber: Data primer diolah tahun 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa korelasi item-item pertanyaan terhadap variabel kepercayaan yang mempunyai nilai rhitung > rtabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid karena nilainya diatas 0,444.

**Tabel III.5**

**Hasil Uji Validitas**

**Keunggulan Bersaing (X3)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Variabel | rhitung | rtabel | Keterangan |
| 1 | KB1 | 0.748 | 0.444 | Valid |
| 2 | KB2 | 0,540 | 0.444 | Valid |
| 3 | KB3 | 0.824 | 0.444 | Valid |
| 4 | KB4 | 0.726 | 0.444 | Valid |
| 5 | KB5 | 0.824 | 0.444 | Valid |

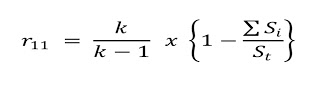
Sumber: Data primer diolah tahun 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa korelasi item-item pertanyaan terhadap variabel keunggulan berssaing yang mempunyai nilai rhitung > rtabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid karena nilainya diatas 0,444.

* 1. Hasil uji reliabilitas

Uji reliabilitas ialah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap penyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Pengambilan keputusan reliabilitas, suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2018: 45).

Rumus *alpha cronbach* sebagai berikut:

[](http://1.bp.blogspot.com/-1ItFsTw-fbw/UdEqTUW1AyI/AAAAAAAAAIo/47lRmV2YMCw/s1600/Reliabilitas.jpg)

Keterangan:

r11 : Nilai reliabilitas

∑Si : Jumlah varians skor tiap-tiap item

St : Varians total

k : Jumlah item

Pengambilan keputusan reliabilitas suatu variabel ditentukan dengan asumsi apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka butir atau variabel yang diteliti adalah reliabel. Berdasarkan hasil uji reliablilitas 75 responden masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

**Tabel III.6**

**Hasil Uji Reliabilitas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | *Cronbach's Alpha* | *Alpha* | Keterangan |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | 0.862 | 0.6 | Reliabel |
| Kualitas Pelayanan (X1) | 0.759 | 0.6 | Reliabel |
| Kepercayaan (X2) | 0.883 | 0.6 | Reliabel |
| Keunggulan Bersaing (X3) | 0.782 | 0.6 | Reliabel |

Sumber: Data primer diolah tahun 2022

Hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel dengan *Cronbach’s Alpha* sebagaimana terlihat pada tabel III.6 menunjukkan bahwa nilai *Alpha* lebih dari 0,6. Oleh karena itu dapat ditentukan bahwa semua instrumen penelitian ini adalah reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan uji awal tentang judul penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan keunggulan bersing terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Purbayan, Baki, Sukoharjo. Pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti menggunakan model regresi yaitu uji asumsi terdiri dari uji normalitas, uji multikolineritas, uji heteroskendastisitas. Berikut penjelasan masing-masing asumsi klasik:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian yang dilakukan guna mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Model regresi dikatakan baik jika memiliki nilai residual yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, dapat dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-smirnov*. Jika nilai *Kolmogorov-smirnov* lebih besar dari α = 0,05, maka data normal (Ghozali, 2018: 161). Deteksi normalitas dapat diketahui dengan melihat sebaran data pada sumbu diagonal pada suatu grafik. dasar dalam pengambilan keputusan uji normalitas adalah:

1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau garis histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolenieritas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik semestinya tidak tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Cara mendeteksi ada tidaknya Multikolonieritas yaitu dengan cara memperhatikan angka *Variance Inflation Factor* (VIF) dan tolerance. Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* kurang dari 0,10 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 0,10 (Ghozali, 2018: 108).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara mendeteksinya adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya ZRESID. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Asumsi lain jika signifikan di atas tingkat kepercayaan 5% maka tidak mengandung adanya heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi lainnya jika nilai Absolut nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka tidak mengandung adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2018: 138).

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi pada dasarnya adalah sebuah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2018: 95). Adapun formula yang digunakan dalam metode analisis regresi berganda adalah sebagai berikut:

Rumus regresi linier berganda:

Y= a + b1 X1 + b2 X2 + b3 X3 + e

Keterangan:

Y = kepuasan pelanggan

a = bilangan konstanta

b = koefisien regresi

X1 = kualitas pelayanan

X2 = kepercayaan

X3 = keunggulan bersaing

e = error

1. Uji Hipotesis
2. Uji simultan (Uji F)

Uji F adalah uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan antara variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan keunggulan bersaing terhadap kepuasan pelanggan. Apabila hasil dari uji F memiliki angka sig < 0,05 menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Siregar, 2017: 303). Langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi Ho dan Ha

Jika Ho : β1 = β2 = β3  = 0 tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X1) kepercayaan (X2) dan keunggulan bersaing (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada JNE Purbayan, Baki, Sukoharjo.

Jika Ha : β1 ≠ β2 ≠ β3 ≠ 0 ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X1) kepercayaan (X2) dan keunggulan bersaing (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada JNE Purbayan, Baki, Sukoharjo.

2) Menentukan level of signifikan (α).

3) *Rule of the test*

Daerah Tolak Ho Ho

Daerah Terima Ho

F (α, k, n-k)

**Gambar III.1**

F (α, k, n-k)

**Kurva Normal Uji F**

Ho diterima : Fhitung ≤ Ftabel (α, k, n-k)

Ho ditolak : Fhitung > Ftabel (α, k, n-k)

4) Menghitung nilai F

F = R2/ k-1

1-R2/ (n-k)

Keterangan:

k = jumlah parameter yang diestimasi termasuk intercept

n = jumlah pengamat

R2 = koefisien determinasi

5) Keputusan

Ho diterima apabila Fhitung < Ftabel

Ha ditolak apabila Fhitung > Ftabel

1. Uji Parsial (uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelasan secara secara terpisah, kontribusi yang ditimbulkan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, apabila hasil uji t dengan nilai signifikan < 0,05, memiliki arti bahwa variabel secara individual atau parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Siregar, 2017: 304). Langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi Ho dan Ha

Jika Ho : β1 = β2 = β3 = 0, artinya variabel independen kualitas pelayanan (X1) kepercayaan (X2) dan keunggulan bersaing (X3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada JNE Purbayan, Baki, Sukoharjo.

Jika Ha : β1 ≠ β2 ≠ β3 ≠ 0, artinya variabel independen kualitas pelayanan (X1) kepercayaan (X2) dan keunggulan bersaing (X3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada JNE Purbayan, Baki, Sukoharjo.

1. Menentukan level of signifikan (α)
2. *Rule of the test*

Daerah Tolak Ho

Daerah Tolak Ho

*Daerah ditolak*

*Daerah ditolak*

-t (α/2), n-k

t (α/2), n-k

**Gambar III.2**

**Kurva Normal Uji t**

Ho diterima : -t (α/2, n-k) < t < t (α/2, n-k)

Ho ditolak : t < -t (α/2, n-k) atau t > t (α/2, n-k)

4) Menghitung nilai t

thitung = b – β

Sb

Keterangan:

B = koefisien regresi

β = slop garis regresi

Sb = standart error

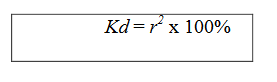
5) Keputusan penguji

a) Ho diterima berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

b) Ho ditolak berarti terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

1. Uji Determinasi (Adjusted R²)

Uji koefisien determinasi (R²) digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Sebaliknya, nilai koefisien determinasi yang kecil menandakan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas (Ghozali, 2018: 97).



Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

r2 = Koefisien korelasi

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah:

* + - 1. Jika Kd mendeteksi nol (0), maka pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent lemah.
      2. Jika Kd mendeteksi satu (1), maka pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent kuat